

**ANALISA KINERJA GURU DAN STAF TATA USAHA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS SISTEM PEMBELAJARAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *FOCUSED QUALITY*
(STUDI KASUS: MA SABILAL MUHTADIN TEMBILAHAN HULU)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik
pada Jurusan Teknik Industri

Oleh:



ARIEF FADILLAH
10752000135



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2013**

**ANALISA KINERJA GURU DAN STAF TATA USAHA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS SISTEM PEMBELAJARAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *FOCUSED QUALITY***

**ARIEF FADILLAH
10752000135**

Tanggal Sidang : 16 September 2013
Tanggal Wisuda : Nopember 2013

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Suatu sekolah yang maju selalu memperhatikan kekurangan yang ada pada lingkungan kerjanya. Maka sekolah harus menyadari perlunya terus menerus melakukan perubahan dan perbaikan kualitas dengan memanfaatkan manajemen kualitas sebagai daya dukung keunggulan bersaing. Tujuan penelitian ini adalah memberikan usulan dan tindakan perbaikan terhadap proses kinerja guru dan staf tata usaha, menganalisa kinerja pelayanan guru dan staf tata usaha, mengetahui harapan siswa terhadap kinerja guru dan staf tata serta merancang sistem pembelajaran yang berkualitas di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Metode Focused Quality* yang merupakan metode untuk menerapkan berbagai upaya peningkatan mutu secara terarah, sejalan dengan strategi bisnis, untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Dengan menyebar 154 kuisioner kepada responden, didapat nilai kinerja proses terhadap guru dan staf tata usaha sebesar 5,1834 sedangkan harapan dari responden sebesar 6,3944. Hal ini berarti pelayanan guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin masih belum maksimal. Urutan prioritas perbaikan kinerja dengan menggunakan metode *Focused Quality* adalah Memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa dengan nilai 119.06, Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa dengan nilai 108.13, Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikandengan nilai 82.25, Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan dengan nilai 80,3, Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan dengan nilai 79,25.

Kata Kunci: *Focused Quality*, Kinerja, Sistem Pembelajaran.

***THE ANALYSIS OF TEACHER AND STAFF OFFICIAL PERFORMANCE
TO INCREASE QUALITY OF LEARNING SYSTEM
USING FOCUSED QUALITY METHODE***

ARIEF FADILLAH
10752000135

Session Date : 16 September 2013
Period of Graduation : November 2013

Industrial Engineering Departement
Faculty of Sciences and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantras Street No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

The advanced school is always considered about disadvantages in that school. The head master has to consider in continued quality of changing and improvement using quality management to add advantages. The purpose of this research are to give advice and action in order that gets better teacher and staff official performance, to analyse loyalty of teacher and staff official, to know students wish toward their teacher and staff official, and to make better learning system quality in Islamic Senior High School Sabital Muhtadin. The used method in this research is focused quality which use efforts to get highly aimed quality and better business strategic to achieve planned target. Using 154 questionnaires to respondents, get value of teacher and staff performance is 5,1834, but the respondents need 6,3944. It means the loyalty of teacher and staff official in this school need to be increased. According to priority steps using Focused Quality, the teacher and staff official are have to ready and give high loyalty in students problems with value 119,06. Best response also quick and right action to solve student problem with value 108,13. Know generally on their job with value 82,25. Arrangement and management of school administration such as curriculum and student with value 80,3. Keep friendship, communication, and cooperation in the school with value 79,25.

Key words: Focused Quality, Learning System, Performance.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala Puji bagi Allah Tuhan semesta alam. Yang Maha Pengasih yang kasih-Nya tak pernah pilih kasih serta Maha Penyayang yang sayang-Nya tak pernah terbilang. Ucapan syukur kehadiran-Nya akhirnya Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai syarat akhir untuk meraih gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau. Sholawat serta salam Penulis haturkan kepada Pemimpin Umat, Nabi Muhammad SAW beserta para keluarganya, sahabatnya, dan semua umatnya yang tetap setia menjalankan ajaran Islam. Semoga kita termasuk di dalamnya. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan Tugas Akhir yang berjudul *Analisa Kinerja Guru Dan Staf Tata Usaha Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sistem Pembelajaran Dengan Menggunakan Metode Focused Quality* ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Penulis mendapatkan banyak sekali doa, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Atas berbagai bantuan dan dukungan tersebut, pada kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, Tuhan sekaligus Pengatur Kehidupan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir hingga selesai.
2. BapakProf. M. Nazir , ST., MT, sebagai Rektor Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dra. Hj. Yenita Morena, M.Si. sebagai Dekan fakultas sains dan teknologi UIN Suska Riau

4. Bapak Ismu Kusumanto, ST., MT, sebagai Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau.
5. Ibu Misra Hartati, ST., MT, sebagai Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau.
6. Bapak Petir Papilo, ST., M.Sc, sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau yang telah memberikan bimbingan dan waktunya kepada penulis meskipun ditengah kesibukan beliau.
7. Bapak KH. Taufiqurrahman J.lc, sebagai pimpinan dan pembimbing Tugas Akhir Di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin Tembilahan Hulu.
8. Semua rekan-rekan Jurusan Teknik Industri khususnya angkatan 2007 yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik isi maupun penyajian. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat kepada kita semua. Amin.

Pekanbaru, September 2013

Penulis

ARIEF FADILLAH

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-4
1.3 Tujuan Penelitian	I-4
1.4 Manfaat Penelitian	I-4
1.5 Batasan Masalah	I-5
1.5 Posisi Penelitian	I-6
1.7 Sistematika Penulisan Laporan.....	I-7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Teori Tentang Manajemen Kualitas	II-1
2.1.1 pengertian dasar dari kualitas	II-2
2.1.2 kualitas jasa pelayanan.....	II-2
2.2 Pengertian Kinerja Dan Penilaian Kinerja	II-3
2.2.1 Penilaian Prestasi Kerja	II-5
2.2.2 Perencanaan Kinerja	II-7

2.2.3 Elemen Proses Penilaian Kinerja	II-7
2.2.4 Langkah Langkah Dalam Peningkatan Kinerja	II-8
2.3 Pengertian Kepuasan.....	II-9
2.3.1 Menentukan Kebutuhan Pelanggan	II-10
2.4 Sistem Pembelajaran Dalam Standar Proses Pendidikan.....	II-10
2.4.1 Pengertian Sistem.....	II-10
2.4.2 Pengertian Pembelajaran.....	II-11
2.4.2.1 Karakteristik Perencanaan Pembelajaran	II-11
2.4.2.2 Manfaat Perencanaan Pembelajaran	II-12
2.4.2.3 Penilaian Hasil Pembelajaran	II-12
2.4.3 Beberapa Defenisi Pendidikan	II-13
2.4.4 Aspek Proses Pendidikan	II-16
2.4.5 Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Sistem Pembelajaran	II-17
2.4.6 Faktor Kunci Keberhasilan Proses Belajar – Mengajar..	II-18
2.4.7 Peran Guru Dalam Proses Belajar Mengajar.....	II-19
2.5 Pengertian Tata Usaha.....	II-20
2.6 Uji Validitas Dan Reabilitas	II-21
2.6.1 Uji Validitas	II-21
2.6.2 Uji Reabilitas	II-21
2.7 <i>Focused Quality Management</i>	II-23
2.7.1 Konsep <i>Focused Quality Management</i>	II-23
2.7.2 langkah dalam <i>Focused Quality Management</i>	II-24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian	III-1
3.2 Studi Pendahuluan	III-3
3.3 Identifikasi Masalah	III-3
3.4 Rumusan Masalah	III-4
3.5 Penetapan Tujuan Penelitian	III-4
3.6 Perancangan Kuisisioner	III-4
3.6.1 Penetapan variabel	III-4

3.6.2 Susunan Kuisioner	III-6
3.6.3 Penentuan Skala Pengukuran	III-6
3.7 Penetapan Ukuran Sampel.....	III-6
3.7.1 Populasi.....	III-6
3.7.2 Teknik <i>Sampling</i>	III-6
3.7.3 Penentuan Jumlah Sampel	III-7
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas	III-7
3.9 Pengumpulan Data.....	III-9
3.8.1 Data Primer	III-9
3.8.2 Data Sekunder	III-9
3.10 Pengolahan Data.....	III-10
3.10.1 <i>Focused Quality</i>	III-10
3.10.2 Pengolahan Dengan Metode <i>Focused Quality</i>	III-10
3.11 Analisa Pengolahan Data.....	III-12
3.12 Kesimpulan dan Saran.....	III-12

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Studi Pendahuluan	IV-1
4.2 Pengumpulan Data Sekunder	IV-1
4.2.1 Deskriptif Data.....	IV-5
4.2.1.1 Demografi Responden	IV-5
4.2.1.1.1 Jenis Kelamin.....	IV-5
4.2.1.1.2 Kelas.....	IV-6
4.2.1.1.3 Domisili.....	IV-7
4.3 Pengolahan Data	IV-7
4.3.1 Pengolahan Data <i>Focused Quality</i>	IV-7
4.3.1.1 Derajat Kepentingan Relatif Atribut Jasa.....	IV-8
4.3.1.2 Kinerja Proses Atribut Jasa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtaadin	IV-9
4.3.1.3 Penyusunan Proses Kunci.....	IV-10
4.3.1.4 Penyusunan Faktor Sukses Kritis	IV-11
4.3.1.5 Perhitungan Nilai Dampak Proses	

Faktor Sukses Kritis Dan Jumlah Dampak.....	IV-12
4.3.1.6 Perhitungan Kesenjangan Kinerja Proses.....	IV-15
4.3.1.7 Perhitungan Kesenjangan Terbobot.....	IV-16
4.3.1.8 Penentuan Prioritas	IV-17

BAB V ANALISA

5.1 Analisa Demografi Responden	V-1
5.2 Uji Validitas dan Reabilitas	V-1
5.3 Atribut Jasa	V-2
5.3.1 Derajat Kepentingan	V-3
5.3.2 Kinerja Proses Atribut Jasa	V-3
5.4 Analisa Data <i>Focused Quality</i>	V-3
5.4.1 Proses Kunci.....	V-3
5.4.2 Penyusunan Faktor Sukses Kritis.....	V-4
5.4.3 Analisa Nilai Dampak Proses Faktor Sukses Kritis	V-5
5.4.3.1 Analisa jumlah dampak.....	V-8
5.4.3.2 Analisa Kinerja Proses.....	V-8
5.4.3.3 Analisa Kesenjangan Kinerja Proses.....	V-8
5.4.3.4 Analisa Kesenjangan terbobot.....	V-9
5.4.3.5 Penentuan Prioritas.....	V-9
5.5 Usulan Dalam Meningkatkan Kualitas Sistem Pembelajaran	V-9

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sampai saat ini, dunia pendidikan di Indonesia terus berkembang seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Suatu lembaga pendidikan yang bermutu adalah lembaga pendidikan yang dapat mengidentifikasi atau mengubah rancangan lama agar sesuai dengan keinginan pelajar namun tidak menyimpang dengan peraturan dari pemerintah.

Suatu sekolah yang maju selalu memperhatikan kekurangan yang ada pada lingkungan kerjanya. Sekolah harus menyadari perlunya terus menerus melakukan perubahan dan perbaikan kualitas dengan memanfaatkan manajemen kualitas sebagai daya dukung keunggulan bersaing dan mampu mengatasi dan mengantisipasi datangnya pesaing dari sekolah lain dan memerlukan strategi dalam menghadapi persaingan antar sekolah sehingga menuntut sekolah harus meningkatkan kualitas akademik.

Pendidikan yang bermutu sangat ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusia yang cakap dan handal dalam melaksanakan tugas serta fungsinya sebagai pelaksana kegiatan dalam proses pendidikan. Guru dan staf tata usaha memiliki peranan penting di sekolah karena berkaitan langsung dengan proses belajar mengajar guru memberikan pengetahuannya kepada siswa sehingga mempermudah siswa dalam memahami pelajaran serta dapat meningkatkan prestasi belajar anak didik, sedangkan tata usaha melakukan penyusunan administrasi sekolah yang meliputi kurikulum dan kesiswaan.

Secara umum program proses belajar mengajar di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin di kabupaten Tembilahan Hulu pada saat ini sudah mengalami banyak perubahan bila dibandingkan dengan tahun ajaran sebelumnya. Namun masih mengalami kelemahan yang perlu diperbaiki. Sehingga perlu adanya wawancara terhadap kepala sekolah selaku pimpinan di sekolah agar dapat mengetahui prestasi kinerja dari guru dan staf tata usaha sekolah.

Menurut Kepala Sekolah Aliyah Sabilal Muhtadin, kelemahan guru dan staf tata usaha terletak pada kualitas kerja berdasarkan syarat – syarat kesesuaian dan kesiapannya. Guru dan staf tata usaha tidak melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya. Selain itu, kesiapan dan pelayanan yang kurang baik dalam menghadapi keluhan siswa. Kepala sekolah juga mengeluhkan kurang luasnya pengetahuan guru dan staf tata usaha dalam melaksanakan tugas dan keterampilannya. Hal ini disebabkan guru dan staf tata usaha kurang bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa) sehingga mempengaruhi prestasi siswa disekolah.

Kekurangan guru dan staf tata usaha tidak hanya pada kualitas kerja dan luasnya pengetahuan. Keaslian gagasan – gagasan yang dimunculkan dan tindakan – tindakan untuk menyelesaikan persoalan – persoalan yang timbul juga menjadi sorotan kepala sekolah. Sebagian guru tidak membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa. Bahkan, kurangnya pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa.

Disamping itu, semangat guru dan staf tata usaha untuk melaksanakan tugas – tugas baru dan memperbesar tanggung jawabnya juga belum optimal. Guru dan staf tata usaha tidak melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala sekolah. Dalam kondisi ini, sekolah tidak dapat menjalankan visi dan misi dengan baik. Kepala sekolah juga menjelaskan kurangnya sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan siswa serta kurang memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas.

Untuk mengetahui tingkat dan jenis keluhan siswa dalam proses belajar mengajar maka perlu untuk dilakukan penelitian pendahuluan terkait dengan aspek-aspek pelayanan yang ada melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada responden sebanyak 40 orang responden, dalam pengisian kuesioner responden bisa memilih lebih dari 1 jenis keluhan. Adapun hasil pengumpulan data yang dilakukan dapat dilihat tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jenis Keluhan Siswa Dalam Proses Belajar Mengajar

Keluhan	Jumlah (resp)	(%) resp	(%) keluhan
Guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan	2	4,55	5
Guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja	3	6,82	7
Melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya	3	6,82	7
Memiliki Kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa	2	4,55	5
Bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa)	3	6,82	7
Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan	3	6,82	7
Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa	2	4,55	5
Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa	4	9,09	10
Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran.	1	2.27	3
Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan sekolah	1	2.27	3
Mengisi daftar hadir saat datang dan pulang	3	6.82	7
Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan	3	6,82	7
Mampu melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan.	4	9,09	10
Memiliki keterampilan dalam mengadakan variasi proses belajar mengajar	2	4,55	5
Memiliki sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan semua guru, pegawai dan siswa	4	9,09	10
Memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas	4	9,09	10
Total	44	100	108

Sumber : Data olahan (2013)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa masih banyak siswa yang belum puas akan kinerja pelayanan guru dan staf tata usaha dengan melakukan perbandingan antara jumlah responden dengan jumlah keluhan yaitu 1 : 1,08.

Dari hasil wawancara dengan kepala sekolah, dapat dilihat bahwa kepala sekolah masih belum puas terhadap kinerja guru dan staf tata usaha. Untuk itu Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin harus memperbaiki sistem pembelajaran sehingga guru dan staf tata usaha dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada siswa untuk menciptakan suasana belajar mengajar yang baik bagi para siswa.

Dengan dasar uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui manajemen kualitas di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Untuk itu, penulis memilih judul **“ANALISA KINERJA GURU DAN STAF TATA USAHA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS SISTEM PEMBELAJARAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FOCUSED QUALITY*”** sebagai bahan kajian dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

1.2 Perumusan Masalah

Dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dirasa perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ”Bagaimana merancang sistem pembelajaran yang berkualitas dalam upaya meningkatkan kualitas belajar mengajar dengan metode *focused quality* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan usulan dan tindakan perbaikan terhadap proses kinerja guru dan staf tata usaha.
2. Menganalisa kinerja pelayanan guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin
3. Mengetahui harapan siswa terhadap kinerja guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.
4. Merancang sistem pembelajaran yang berkualitas di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk perusahaan / sekolah
 - a. Memberikan informasi mengenai harapan siswa terhadap kinerja guru dan staf tata usaha Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.
 - b. Bagi Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin Tembilahan Hulu merupakan bahan masukan untuk kepala sekolah dalam menentukan kebijaksanaan dalam membangun kepuasan para siswa terhadap

pelayanan guru serta staf tata usaha dan meningkatkan kualitas pelayanan pengajaran sebaik mungkin.

2. Bagi penulis
 - a. Sebagai penerapan teori yang didapat dibangku kuliah dalam kenyataan yang terjadi di perusahaan sebenarnya.
 - b. Untuk menambah wawasan mengenai manajemen kualitas.

1.5 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan membingungkan pembaca, maka penulis perlu membatasi masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini ialah :

1. Penelitian ini membahas mengenai kepuasan pelanggan dan manajemen kualitas yang ada di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin yang mencakup seluruh dimensi kualitas pelayanan yang ada.
2. Penelitian dilakukan pada tanggal 23 Januari s/d 23 juni 2013 di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.
3. Tidak mengkaji mengenai biaya ataupun aspek finansial Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.
4. Data diambil berupa Kuesioner yang dibagikan hanya kepada para siswa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

1.6 Posisi Penelitian

Penelitian mengenai metode *Focused Quality* telah banyak dilakukan sebelumnya, baik penelitian dilakukan oleh ahli dalam metode *Focused Quality* maupun penelitian yang dilakukan untuk keperluan tugas akhir dan tesis. Agar dalam penelitian ini tidak terjadi penyimpangan dan penyalinan ulang maka perlu ditampilkan posisi penelitian, berikut adalah tampilan posisi penelitian:

Tabel 1.2 Posisi Penelitian

Much. Djunaidi	
Judul	Evaluasi Kualitas Kinerja Proses Belajar Mengajar Dengan Metode <i>Focused Quality</i>
Universitas	Universitas Muhammadiyah Surakarta
Jenis produk	Jasa Pelayanan universitas
Alat dan metode analisis data	<i>Total Quality Management</i> dengan metode <i>Focused Quality</i>
Hasil	Saran untuk perbaikan kinerja sesuai dengan prioritas yang harus dilakukan sehingga sesuai dengan keinginan mahasiswa.
Sumargono	
Judul	Implementasi Evaluasi Kualitas Kinerja Pembelajaran Dengan Metode <i>Focused Quality</i> Untuk Meningkatkan Daya Saing
Universitas	Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang
Jenis produk	Jasa Pelayanan universitas
Alat dan metode analisis data	<i>Total Quality Management</i> dengan metode <i>Focused Quality</i>
Hasil	Untuk mencapai keinginan mahasiswa maka institusi UNIPDU harus memperbaiki kinerja pembelajarannya, sesuai dengan prioritas perbaikan yang telah ditemukan dalam penelitian ini,
Erna Febriyanti	
Judul	Evaluasi Kualitas Kinerja Proses Belajar Mengajar Dengan Metode <i>Focused Quality</i>
Universitas	Universitas Gunadarma
Jenis produk	Jasa pelayanan universitas
Alat dan metode analisis data	<i>Total Quality Management</i> dengan metode <i>Focused Quality</i>
Hasil	Untuk mencapai keinginan mahasiswa maka pihak fakultas ekonomi harus memperbaiki kinerjanya, sesuai dengan prioritas perbaikan yang harus dilakukan, dengan harapan perbaikan yang dilakukan akan lebih terfokus, sehingga sesuai dengan keinginan mahasiswa
Arief Fadillah	
Judul	Analisa Kinerja Guru Dan Staf Tata Usaha Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sistem Pembelajaran Dengan Menggunakan Metode <i>Focused Quality</i>
Universitas	Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jenis produk	Jasa pelayanan sekolah
Alat dan metode analisis data	<i>Total Quality Management</i> dengan metode <i>Focused Quality</i>
Hasil	perbaikan kinerja sesuai dengan prioritas yang harus dilakukan sehingga sesuai dengan harapan siswa

1.7 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini tersusun dengan baik maka perlu adanya suatu sistematika penelitian di dalam penulisan, dapat di uraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang kerangka dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang menjadi dasar pembahasan dalam Laporan tugas akhir ini, yang meliputi hasil penelitian yang didapat sebelumnya dan mencapai teori-teori yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilaksanakan, yaitu mengenai manajemen kualitas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini Metodologi penelitian merupakan suatu langkah yang sistematis dan terarah akan mendukung penyelesaian penelitian, sehingga akan menghasilkan analisa dan penyelesaian masalah menjadi lebih mudah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data yang telah didapatkan dari hasil penelitian dan cara pengolahan data yaitu dengan menggunakan metode *Focused Quality*

BAB V ANALISIS

Dalam bab ini terdapat analisis dan pembahasan obyek penelitian yang merupakan usaha untuk mencapai tujuan penelitian yang memuat kinerja, perbaikan, masalah dan pemecahannya, serta manfaat penerapan manajemen kualitas.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini akan memberikan kesimpulan atas uraian Laporan tugas akhir dan memberi saran-saran yang diperlukan bagi perusahaan khususnya dan para pembaca pada umumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Tentang Manajemen Kualitas

Menurut Zulian Yamit (2005) keberhasilan organisasi untuk menjadikan manajemen kualitas sebagai unggulan daya saing harus mempunyai empat kriteria persyaratan yaitu

1. Manajemen kualitas harus didasari oleh kesadaran akan kualitas dan dalam semua kegiatan harus selalu berorientasi pada kualitas, baik kualitas kualitas proses maupun kualitas produk
2. Manajemen kualitas harus mempunyai sifat kemanusiaan yang kuat dengan memberlakukan, mengikutsertakan dan member inspirasi kepada karyawan
3. Manajemen kualitas harus didasarkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan kewenangan di semua tingkat, terutama di garis depan sehingga antusiasme keterlibatan karyawan untuk tujuan bersama menjadi kenyataan
4. Manajemen kualitas harus diterapkan secara menyeluruh sehingga semua prinsip dan kebijaksanaan dapat mencapai setiap tingkat dalam organisasi.

Namun demikian, keberhasilan menerapkan manajemen kualitas sebagai unggulan daya saing tidaklah cukup dengan hanya memenuhi keempat kriteria persyaratan tersebut. Keberhasilan menerapkan manajemen kualitas ditentukan pula oleh lima faktor utama. Kelima faktor utama itu adalah

1. Produk atau jasa adalah titik fokus pencapaian tujuan organisasi
2. Produk atau jasa yang berkualitas tidak mungkin dicapai tanpa kualitas proses
3. Kualitas proses tidak mungkin dicapai tanpa ada organisasi yang tepat
4. Organisasi yang tepat tidak ada artinya tanpa pemimpin yang memadai
5. Tidak mungkin keempat faktor yang lain dapat berhasil tanpa komitmen.

Kelima faktor tersebut menjadi pilar utama dalam *Total Quality Management*, yaitu produk; proses; organisasi; kepemimpinan dan komitmen (Bill Creech, 1996)

2.1.1 Pengertian Dasar Dari Kualitas

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing – masing. Menurut W. Edward Deming kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen sedangkan menurut Crosby kualitas adalah sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan dan menurut Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

2.1.2 Kualitas Jasa Pelayanan

Mendefinisikan kualitas jasa pelayanan dan model kualitas membutuhkan pengetahuan dari beberapa disiplin ilmu seperti pemasaran, psikologi, dan strategi bisnis. Olsen dan Wyckoff (1978) melakukan pengamatan atas jasa pelayanan dan mendefinisikan jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

Bagian yang paling rumit dari pelayanan adalah kualitasnya yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. (Zulian Yamit, 2005).

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya jasa rumah sakit, bengkel reparasi, kursus lembaga pendidikan, jasa telekomunikasi, transportasi dan lain-lain. Sebenarnya perbedaan secara ketat antara barang dan jasa sukar dilakukan, karena pembelian barang tertentu kerap kali disertai dengan jasa-jasa khusus dan pembelian suatu jasa seringkali pula meliputi barang-barang yang melengkapinya. Meskipun demikian, Kotler, et al (1996) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Kotler (1994) dan Supranto (2001) membagi macam-macam jasa sebagai berikut :

1. Barang berwujud murni

Di sini hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi. Tidak ada yang menyertai produk tersebut.

2. Barang berwujud yang disertai jasa

Di sini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan, contohnya : produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya (reparasi, pelayanan pasca jual).

3. Campuran

Di sini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya : restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.

4. Jasa utama disertai barang dan jasa tambahan

Di sini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan barang pelengkap. Contoh : penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu hal berwujud yang memperlihatkan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan tersebut meliputi barang-barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket dan majalah penerbangan. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal agar terealisasi, tapi komponen utamanya adalah jasa.

5. Jasa murni

Pada jasa murni hanya terdiri dari jasa. Contohnya adalah : jasa menjaga bayi, psikoterapi.

2.2 Pengertian Kinerja dan Penilaian Kinerja

Kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja juga dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai oleh seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sitem formal untuk memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang atau kelompok (Marwansyah, 2010).

Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang efektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian kinerja harus menghindarkan perasaan “suka atau tidak suka” agar obyektivitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan penilaian kinerja ini sangat penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki kebijakan-kebijakan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang kinerja yang telah mereka capai.

Gasperz (2002) mengemukakan bahwa kinerja memainkan peran bagi peningkatan suatu kemajuan atau perubahan ke arah yang lebih baik, yaitu terhadap pengukuran fakta-fakta yang akan menghasilkan data dan apabila data itu dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat sehingga informasi itu dapat berguna bagi peningkatan pengetahuan para pimpinan dalam pengambilan keputusan. Gasperz (2002) juga menjelaskan unsur-unsur penting yang harus diperhatikan dalam pengukuran kinerja, yaitu :

- a. Biaya yang dikeluarkan untuk pengukuran seyogyanya tidak lebih besar dari pada manfaat yang diterima.
- b. Dimulai dari permulaan program.
- c. Terkait langsung dengan tujuan strategis.
- d. Sederhana dan dapat menampilkan data yang mudah untuk digunakan.
- e. Dapat diulang secara terus-menerus sepanjang waktu, sehingga dapat diperbandingkan antara pengukuran pada satu titik waktu dengan waktu lainnya.
- f. Dilakukan pada sistem secara keseluruhan yang menjadi lingkup program.
- g. Digunakan untuk menetapkan target mengarah pada peningkatan kinerja mendatang.
- h. Ukuran kinerja harus dipahami secara jelas oleh setiap individu yang terlibat.
- i. Pelibatan setiap individu dalam setiap pengukuran kerja.
- j. Pengukuran Kinerja harus memenuhi persyaratan realibilitas dan validitas.
- k. Pengukuran harus berfokus pada tindakan korektif dan peningkatan, bukan sekedar pada pemantauan atau pengendalian.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa konsep kinerja pada hakikatnya adalah suatu cara atau perbuatan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai hasil tertentu. Perbuatan tersebut mencakup penampilan, kecakapan melalui prosedur tertentu yang berfokus pada tujuan yang hendak dicapai, serta dengan terpenuhinya standar pelaksanaan dan kualitas yang diharapkan.

2.2.1 Penilaian Prestasi Kinerja

Penilaian prestasi kinerja adalah suatu proses penilaian prestasi kinerja pegawai yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya (Dessler, 1997). Sedangkan menurut Handoko (1996) penilaian prestasi kinerja adalah proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Menurut Stoner et.al, (1996) penilaian prestasi kinerja adalah proses yang meliputi penetapan standar prestasi kerja, penilaian prestasi kerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar-standar ini, dan memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan prestasi kerja. Sedangkan yang dimaksud dengan dimensi kerja menurut Gomes, 1995 dikutip oleh Nurmianto, 2006 memperluaskan dimensi prestasi kerja karyawan yang berdasarkan :

1. *Quantity work*, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
2. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.
4. *Creativeness*, yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation*, yaitu kesetiaan untuk bekerjasama dengan orang lain.
6. *Dependability*, yaitu kesadaran dan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.

7. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan, dan integritas pribadi.

Menurut Nurmianto dan Wijaya (2003) tujuan penilaian prestasi kinerja ada 2 (dua) tujuan pokok, yaitu :

1. Untuk tujuan administrasi personalia
 - a. Menjadi dasar pembuatan keputusan manajemen mengenai promosi, mutasi demosi, dan pemberhentian pegawai.
 - b. Menjadi dasar dalam pemberian balas jasa.
 - c. Menjadi dasar dalam menetapkan program pendidikan dan pelatihan guna mendukung efektifitas unit-unit kerja organisasi.
 - d. Menjadi dasar penetapan kriteria-kriteria untuk seleksi dan penetapan pegawai .
 - e. Memberikan data mengenai produktivitas organisasi secara keseluruhan atau unit-unit kerja dan individu-individu pegawai khususnya.
2. Untuk tujuan bimbingan dan konseling
 - a. Merupakan forum pembimbingan dan konseling antara atasan dan bawahannya untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan pegawai.
 - b. Mengidentifikasi kelebihan atau kekurangan pegawai yang menjadi salah satu dasar pertimbangan dalam melibatkan pegawai pada program pelatihan dan pengembangan pegawai.
 - c. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai sehingga dapat dicapai kinerja yang baik dalam rangka pencapaian tujuan unit kerja dan organisasi.
 - d. Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan atau pejabat penilai mengamati perilaku kerja pegawai sebagai totalitas hingga diketahui minat-minat, kemampuan-kemampuan, serta kebutuhan pegawai.

Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang efektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian kinerja harus menghindarkan perasaan “suka atau tidak suka” agar obyektivitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan penilaian kinerja ini sangat penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki kebijakan-kebijakan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang kinerja yang telah mereka capai.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa konsep kinerja pada hakikatnya adalah suatu cara atau perbuatan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai hasil tertentu. Perbuatan tersebut mencakup penampilan, kecakapan melalui prosedur tertentu yang berfokus pada tujuan yang hendak dicapai, serta dengan terpenuhinya standar pelaksanaan dan kualitas yang diharapkan.

2.2.2 Perencanaan kinerja

Tujuan proses perencanaan kinerja paling baik diwujudkan dalam bentuk *outcome* atau manfaat. Perencanaan kinerja dan pengembangan sumberdaya manusia terdiri dari kegiatan pengembangan sasaran kinerja yang cerdas baik secara bersama maupun untuk setiap pekerja dan menyepakati rencana kinerja sehingga harapan menjadi jelas bagi semua yang terlibat. Sasaran kinerja merupakan dasar untuk melakukan *coaching*, *conseling* dan *monitoring*, *progress review* dan evaluasi kinerja akhir.

Perencanaan kinerja merupakan proses dimana pekerja dan manajer bekerja bersama merencanakan apa yang harus dilakukan pekerja dalam setahun mendatang, mendefinisikan bagaimana kinerja harus diukur, mengidentifikasi dan merencanakan mengatasi hambatan dan mendapatkan saling pengertian tentang pekerjaan. (Marwansyah, 2010)

2.2.3 Elemen Proses Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu usaha dari organisasi dalam pencapaian kinerja pegawai yang diharapkan. Elemen-elemen dalam proses penilaian kinerja menurut Marhot Tua Efendi Hariandja (2002) adalah meliputi; menentukan tujuan-tujuan dari setiap pekerjaan, penentuan standar atau dimensi-dimensi kinerja serta ukurannya, penentuan metode penilaian, pelaksanaan, dan evaluasi.

1. Penentuan Sasaran

Dalam penentuan sasaran atau tujuan, sebaiknya dilakukan secara spesifik, terukur, menantang, dan didasarkan pada waktu tertentu. Dalam proses penentuan sasaran, diperlukan adanya koordinasi antara atasan dengan bawahannya.

2. Penentuan Standar Unjuk Kerja

Menentukan standar unjuk kerja berarti menentukan dimensi-dimensi yang menunjukkan perilaku kerja yang sedang dinilai. Penilaian perilaku didasarkan kepada aspek-aspek penilaian.

3. Penentuan Metode dan Pelaksanaan Penilaian.

Metode adalah pendekatan atau cara serta perlengkapan yang digunakan seperti formulir dan pelaksanaannya.

4. Evaluasi Penilaian

Evaluasi penilaian merupakan pemberian umpan balik mengenai aspek-aspek kinerja yang harus diubah dan dipertahankan serta beberapa tindakan yang harus diambil, baik oleh organisasi maupun pegawai dalam upaya perbaikan kinerja pada masa yang akan datang.

2.2.4 Langkah-Langkah Dalam Peningkatan Kinerja

Langkah-langkah dalam peningkatan kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005) sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja. Dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu:
 - a. Mengidentifikasi masalah melalui data dan informasi yang dikumpulkan terus-menerus melalui fungsi-fungsi bisnis.
 - b. Mengidentifikasi masalah melalui karyawan.
 - c. Memperhatikan masalah yang ada.
2. Mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan. Untuk memperbaiki keadaan tersebut, diperlukan beberapa informasi, antara lain:
 - a. Mengidentifikasi masalah setepat mungkin.
 - b. Menentukan tingkat keseriusan masalah dengan mempertimbangkan :
 1. Harga yang harus dibayar bila tidak ada kegiatan.

2. Harga yang harus dibayar bila ada campur tangan dan penghematan yang diperoleh apabila ada penutupan kekurangan kinerja.
- c. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan, baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
- d. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.

2.3 Pengertian Kepuasan

Apabila perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut mampu memuaskan pelanggannya. Definisi mengenai kepuasan yang diungkapkan oleh Kotler (2002) yaitu :

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”.

Sementara itu, beberapa pakar juga memberikan definisi yang lain mengenai kepuasan, seperti yang dikatakan Day dalam Tjiptono (1996) menyatakan bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Menurut Engel, et al dalam Djiptono (1996) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggannya.

Dari definisi di atas, terdapat beberapa kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan atau hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika

kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan merasa tidak puas, sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas dan senang.

2.3.1 Menentukan Kebutuhan Pelanggan

Kita bisa mengartikan kebutuhan pelanggan (*customer requirement*) sebagai karakteristik atau atribut barang atau jasa yang mewakili dimensi yang oleh pelanggan dipergunakan sebagai dasar pendapat mereka mengenai jenis barang atau jasa. Maksud menentukan kebutuhan pelanggan adalah untuk membentuk suatu daftar semua dimensi mutu yang penting dalam menguraikan barang atau jasa. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para siswa Madrasah Sabilal Muhtadin. Metode yang dirancang untuk mengidentifikasi dimensi mutu yang penting dari barang atau jasa adalah :

1. Pendekatan pengembangan dimensi mutu, pendekatan ini menghendaki pemberi jasa membentuk dimensi mutu dari barang atau jasa.
Lima dimensi mutu pelayanan adalah : dapat diraba (*tangibles*), andal (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).
2. Pendekatan *insiden kritis*, pendekatan ini melibatkan pelanggan di dalam menentukan dimensi mutu. Dengan cara memperoleh informasi dari Pelanggan tentang insiden atau kejadian sebenarnya yang mereka anggap sebagai aspek yang baik dan jelek dari produk atau jasa. (Zulian Yamit, 2001)

2.4 Sistem Pembelajaran Dalam Standar Proses Pendidikan

2.4.1 Pengertian Sistem

Secara umum pengertian sistem adalah satu kesatuan komponen yang satu sama lain saling berkaitan dan saling berinteraksi untuk mencapai suatu hasil yang diharapkan secara optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan perencanaan yakni pengambilan keputusan bagaimana memberdayakan komponen agar tujuan berhasil secara maksimal.

Sistem juga dapat diartikan sebagai suatu kesatuan integral dari sejumlah komponen. Komponen-komponen tersebut satu sama lain saling berpengaruh

dengan fungsinya masing-masing, tetapi secara fungsi komponen itu, terarah pada pencapaian satu tujuan. Suatu sistem memiliki ukuran dan batas yang sifatnya relatif. Bisa terjadi sesuatu sistem tertentu pada dasarnya merupakan subsistem dari suatu sistem yang lebih luas, misalnya, sistem pembelajaran yang memiliki komponen-komponen tertentu pada dasarnya merupakan subsistem dari suatu sistem pendidikan, dan sistem pendidikan merupakan subsistem dari sistem sosial masyarakat (Sanjaya, 2008).

Berikut adalah prosedur dalam tahapan mendisain sistem pembelajaran



Gambar 2.1 Prosedur Dalam Tahap Mendesain Sistem Pembelajaran.

(Sumber: Pratiwi, 2012)

2.4.2 Pengertian Pembelajaran

Pembelajaran merupakan suatu proses yang kompleks dan melibatkan berbagai aspek yang saling berkaitan. Dalam pembelajaran, guru berhadapan dengan sejumlah peserta didik dengan berbagai macam latar belakang, sikap, dan potensi, yang kesemuanya itu berpengaruh terhadap kebiasaannya dalam mengikuti pembelajaran (Rahman dan Amri, 2012).

2.4.2.1 Karakteristik Perencanaan Pembelajaran

Menurut Zahra (2012) ada beberapa karakteristik yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan guru dalam menyusun suatu rencana pembelajaran yaitu:

1. Penyusunan perencanaan pembelajaran ditujukan terhadap siswa yang belajar dan disusun sesuai dengan tujuan dan kebutuhan siswa.
2. Memiliki tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap evaluasi, dan tahap tindak lanjut.
3. Penyusunan perencanaan harus disusun secara sistematis yaitu dari materi dari yang mudah dan diikuti dengan materi yang sulit dan dari segi pembelajaran yang diberikan harus mempertimbangkan keakuratan metode, media, evaluasi, dan tujuan pembelajaran.
4. Pembelajaran harus disusun dengan menggunakan pendekatan sistem.

2.4.2.2 Manfaat Perencanaan Pembelajaran

Perencanaan pembelajaran merupakan satu tahapan merupakan satu tahapan dalam proses belajar mengajar. Perencanaan menjadi sangat penting karena dapat berfungsi sebagai dasar, pemandu, alat kontrol, dan arah pembelajaran. Perencanaan pembelajaran yang baik akan melahirkan proses pembelajaran yang baik pula. Perencanaan pembelajaran atau disebut juga desain instruksional merupakan kegiatan organisasi intruksional.

Secara sistematis perencanaan pembelajaran mencakup kegiatan merumuskan tujuan pembelajaran, merumuskan isi/materi pelajaran yang harus dipelajari, merumuskan kegiatan belajar, dan merumuskan sumber belajar/media pembelajaran yang akan digunakan serta merumuskan evaluasi pembelajaran.

Perencanaan pembelajaran merupakan kegiatan penting dalam kegiatan pembelajaran, sehingga pembelajaran harus didesain secara sistematis dalam merumuskan tujuan, bagaimana karakteristik siswanya, bagaimana menentukan metodenya, dan bagaimana cara mengevaluasinya.(Zahra, 2012).

2.4.2.3 Penilaian Hasil Pembelajaran

Penilaian dilakukan oleh guru terhadap hasil pembelajaran untuk mengukur tingkat pencapaian kompetensi peserta didik, serta digunakan sebagai bahan penyusunan laporan kemajuan hasil belajar, dan memperbaiki proses pembelajaran. Penilaian dilakukan secara konsisten, sistematis, dan terprogram dengan menggunakan tes dan non tes dalam bentuk tertulis atau lisan, pengamatan kinerja, pengukuran sikap, penilaian hasil karya berupa tugas, proyek dan/atau

produk, portofolio, dan penilaian diri. Penilaian hasil pembelajaran menggunakan Standar Penilaian Pendidikan dan Panduan Penilaian Kelompok Mata Pelajaran.

Evaluasi proses pembelajaran dilakukan untuk menentukan kualitas pembelajaran secara keseluruhan, mencakup tahap perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, dan penilaian hasil pembelajaran. Evaluasi proses pembelajaran diselenggarakan dengan cara:

- a. membandingkan proses pembelajaran yang dilaksanakan guru dengan standar proses, mengidentifikasi kinerja guru dalam proses pembelajaran sesuai dengan kompetensi guru.
- b. Evaluasi proses pembelajaran memusatkan pada keseluruhan kinerja guru dalam proses pembelajaran.

2.4.3 Beberapa Definisi Mengenai Pendidikan

Beberapa definisi mengenai pendidikan dapat dikemukakan di bawah ini :
M.J. Langeveld (1995) :

1. Pendidikan merupakan upaya manusia dewasa membimbing manusia yang belum dewasa kepada kedewasaan.
2. Pendidikan ialah usaha menolong anak untuk melaksanakan tugas-tugas hidupnya, agar bisa mandiri, akil-baliq, dan bertanggung jawab secara susila.
3. Pendidikan adalah usaha mencapai penentuan-diri-susila dan tanggung jawab.

Stella van Petten Henderson : Pendidikan merupakan kombinasi dari pertumbuhan dan perkembangan insani dengan warisan sosial. *Kohnstamm dan Gunning* (1995) : Pendidikan adalah pembentukan hati nurani. Pendidikan adalah proses pembentukan diri dan penentuan-diri secara etis, sesuai dengan hati nurani.

John Dewey (1978) : *Aducation is all one with growing; it has no end beyond itself.* (pendidikan adalah segala sesuatu bersamaan dengan pertumbuhan; pendidikan sendiri tidak punya tujuan akhir di balik dirinya). *H.H Horne* : Dalam pengertian luas, pendidikan merupakan perangkat dengan mana kelompok sosial melanjutkan keberadaannya memperbaharui diri sendiri, dan mempertahankan ideal-idealnya. *Encyclopedia Americana* (1978) :

1. Pendidikan merupakan sebarang proses yang dipakai individu untuk memperoleh pengetahuan atau wawasan, atau mengembangkan sikap-sikap ataupun keterampilan-keterampilan.

2. Pendidikan adalah segala perbuatan yang etis, kreatif, sistematis dan intensional dibantu oleh metode dan teknik ilmiah, diarahkan pada pencapaian tujuan pendidikan tertentu.

Dari berbagai definisi tersebut di atas dapat kita simpulkan bahwa pendidikan merupakan gejala insani yang fundamental dalam kehidupan manusia untuk mengantarkan anak manusia ke dunia peradaban. Pendidikan juga merupakan bimbingan eksistensial manusiawi dan bimbingan otentik, agar anak belajar mengenali jati dirinya yang unik, bisa bertahan hidup, dan mampu memiliki, melanjutkan-mengembangkan warisan-warisan sosial generasi yang terdahulu.

Peraturan menteri pendidikan nasional republik Indonesia nomor 41 tahun 2007 tentang standar proses untuk satuan pendidikan dasar dan menengah menerangkan bahwa perencanaan proses pembelajaran meliputi silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) yang memuat identitas mata pelajaran, standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD), indikator pencapaian kompetensi, tujuan pembelajaran, materi ajar, alokasi waktu, metode pembelajaran, kegiatan pembelajaran, penilaian hasil belajar, dan sumber belajar.

1. Silabus

Silabus sebagai acuan pengembangan RPP memuat identitas mata pelajaran

atau tema pelajaran, SK, KD, materi pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator pencapaian kompetensi, penilaian, alokasi waktu, dan sumber belajar. Silabus dikembangkan oleh satuan pendidikan berdasarkan Standar Isi (SI) dan Standar Kompetensi Lulusan (SKL), serta panduan penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP). Dalam pelaksanaannya, pengembangan silabus dapat dilakukan oleh para guru secara mandiri atau berkelompok dalam sebuah sekolah/madrasah atau beberapa sekolah, kelompok musyawarah guru mata pelajaran

(MGMP) atau Pusat Kegiatan Guru (PKG), dan Dinas Pendidikan. Pengembangan silabus disusun di bawah supervisi dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab di bidang pendidikan untuk SD dan SMP, dan dinas provinsi yang bertanggung jawab di bidang pendidikan untuk SMA

dan SMK, serta departemen yang menangani urusan pemerintahan di bidang agama untuk MI, MTs, MA, dan MAK.

2. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran

Rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP) dijabarkan dari silabus untuk mengarahkan kegiatan belajar peserta didik dalam upaya mencapai kompetensi dasar. Setiap guru pada satuan pendidikan berkewajiban menyusun RPP secara lengkap dan sistematis agar pembelajaran berlangsung secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. RPP disusun untuk setiap kompetensi dasar yang dapat dilaksanakan dalam satu kali pertemuan atau lebih. Guru merancang penggalan RPP untuk setiap pertemuan yang disesuaikan dengan penjadwalan di satuan pendidikan.

3. Prinsip-prinsip Penyusunan RPP

Prinsip-prinsip Penyusunan RPP harus memperhatikan perbedaan individu peserta didik. RPP disusun dengan memperhatikan perbedaan jenis kelamin, kemampuan awal, tingkat intelektual, minat, motivasi belajar, bakat, potensi, kemampuan sosial, emosi, gaya belajar, kebutuhan khusus, kecepatan belajar, latar belakang budaya, norma, nilai, dan/atau lingkungan peserta didik. Mendorong partisipasi aktif peserta didik. Proses pembelajaran dirancang dengan berpusat pada peserta didik untuk mendorong motivasi, minat, kreativitas, inisiatif, inspirasi, kemandirian, dan semangat belajar. Mengembangkan budaya membaca dan menulis. Proses pembelajaran dirancang untuk mengembangkan kegemaran membaca, pemahaman beragam bacaan, dan berekspresi dalam berbagai bentuk tulisan. Memberikan umpan balik dan tindak lanjut. RPP memuat rancangan program pemberian umpan balik positif, penguatan, pengayaan, dan remedi. Keterkaitan dan keterpaduan RPP disusun dengan memperhatikan keterkaitan dan keterpaduan antara standar kompetensi, materi pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator pencapaian

kompetensi, penilaian, dan sumber belajar dalam satu keutuhan pengalaman belajar. RPP disusun dengan mengakomodasikan pembelajaran tematik, keterpaduan lintas mata pelajaran, lintas aspek belajar, dan keragaman budaya. Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi. RPP disusun dengan mempertimbangkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi, sistematis, dan efektif sesuai dengan situasi dan kondisi.

2.4.4 Aspek Proses Belajar Mengajar

Proses pembelajaran adalah serangkaian aktivitas yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Ketiga hal tersebut merupakan rangkaian utuh yang tidak dapat dipisah-pisahkan. Perencanaan pembelajaran adalah penyusunan rencana tentang materi pembelajaran, bagaimana melaksanakan pembelajaran, dan bagaimana melaksanakan penilaian. Oleh karena itu esensi perencanaan pembelajaran adalah kesiapan yang diperlukan untuk berlangsungnya proses pembelajaran. Proses pembelajaran adalah interaksi antara pendidik dan peserta didik yang diharapkan menghasilkan perubahan peserta didik dan inti dari proses belajar mengajar adalah efektivitasnya. Sedangkan evaluasi pembelajaran adalah suatu proses untuk mendapatkan informasi tentang hasil pembelajaran.

Pembelajaran dikatakan efektif jika mencapai hasil yang diinginkan. Tentunya hasil pembelajaran, bukan sekedar siswa mendapatkan nilai tinggi, tetapi juga mampu mengembangkan potensinya untuk meningkatkan kecakapan hidup yang diperlukan guna mengatasi dan menyelesaikan problema kehidupan yang dihadapi. Oleh karena itu, proses pembelajaran tidak boleh berhenti sampai penguasaan bahan ajar saja, tetapi harus sampai terakumulasi menjadi kecakapan hidup (*life skill*).

Proses pembelajaran dapat berjalan efektif, jika siswa memiliki motivasi belajar yang bagus. Sementara itu motivasi belajar siswa akan tumbuh, jika merasa apa yang dipelajari bermakna buat dirinya. Oleh karena itu, isi pembelajaran harus memberikan makna (*meaningful*) bagi anak didik, sementara proses pembelajaran memberikan situasi yang menyenangkan (*joyfull*), dengan mengoptimalkan potensi dan tipologi anak didik. Di sinilah pentingnya proses pembelajaran memperhatikan karakteristik modalitas anak didik, sebagai

pertimbangan pemilihan strategi pembelajaran, sehingga dapat terjadi apa yang kini disebut dengan *quantum learning*.

Selain proses pembelajaran dilihat dari sisi substansial untuk mengoptimalkan hasil belajar mengajar, perlu juga diperhatikan dan dipertimbangkan aspek lingkungan sekolah. Oleh karena itu proses pembelajaran perlu didukung dengan lingkungan belajar yang kondusif. Banyak studi yang menyimpulkan bahwa lingkungan belajar yang kondusif berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi belajar siswa. Oleh karena itu, sekolah harus mengupayakan sekolah merupakan lingkungan belajar yang menyenangkan.

Lingkungan non fisik seperti yang diutarakan di atas, setapak demi setapak akan mampu menumbuhkan budaya mutu, yaitu situasi yang mendorong setiap orang untuk menghargai mutu dan selalu mengupayakan peningkatan mutu dalam setiap aspek kehidupan. Meskipun demikian tentu lingkungan fisik juga berpengaruh terhadap motivasi belajar siswa. Lingkungan sekolah yang bersih, tertata rapi, sejuk, tenang dan aman akan merupakan lingkungan belajar yang menyenangkan.

2.4.5 Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Sistem Pembelajaran

1. Faktor Guru

Guru adalah komponen yang sangat menentukan dalam implementasi suatu strategi pembelajaran. Guru tidak hanya berperan sebagai model atau teladan bagi siswa yang diajarnya, tetapi juga sebagai pengelola pembelajaran. Oleh karena itu, keberhasilan suatu proses pembelajaran sangat ditentukan oleh kualitas atau kemampuan guru.

2. Faktor Siswa

Siswa adalah organisme yang unik yang berkembang sesuai dengan tahap perkembangannya. Jenis kelamin siswa, tempat kelahiran, tempat tinggal siswa, tingkat sosial ekonomi, keluarga siswa merupakan aspek latar belakang yang mempengaruhi proses pembelajaran. Selain itu, sikap dan penampilan siswa di kelas juga dapat berpengaruh dalam proses pembelajaran.

3. Faktor Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana akan sangat membantu guru dalam menyelenggarakan pembelajaran, dengan demikian sarana dan prasarana berpengaruh terhadap proses pembelajaran.

4. Faktor Lingkungan

Dilihat dari dimensi lingkungan, ada dua faktor yang dapat mempengaruhi proses pembelajaran, yaitu faktor organisasi kelas dan faktor iklim sosial-psikologis. (Azhar Latif, 2012)

2.4.6 Faktor Kunci Keberhasilan Proses Belajar - Mengajar

Belajar merupakan serangkaian kegiatan atau perbuatan yang berhubungan dengan banyak faktor. Sungguh tepat jika dikemukakan bahwa belajar itu bukan perbuatan yang serba sederhana, melainkan justru amat kompleks. Menurut Much. Djunaidi faktor kunci keberhasilan proses belajar – mengajar adalah :

1. Relevansi

Relevansi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sesuatu yang mempunyai kecocokan atau saling berhubungan.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Sehingga guru dan staf tata usaha menganggap bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

3. Efektifitas

Efektifitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektifitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawaban.

5. Kreativitas

Guru dan staf tata usaha sebaiknya memiliki kreativitas dalam melaksanakan tugasnya, guru dan staf tata usaha harus menciptakan interaksi yang dinamis, membantu siswa untuk berinisiatif mewujudkan perannya dalam proses pembelajaran.

6. Ketanggapan

Merespon dapat diartikan sebagai pemberian reaksi terhadap suatu aktivitas dengan cara melibatkan diri didalamnya. Apabila daya tanggap dalam menghadapi keluhan siswa sudah baik, maka akan timbul rasa nyaman bagi para siswa.

7. Produktifitas

Produktifitas adalah perbandingan antara *output* dengan *input*. Dalam hal ini yang dimaksud *output* adalah ilmu yang disampaikan oleh guru terhadap siswa sedangkan *input* adalah hasil nilai ujian para siswa.

8. Kemampuan akademik

Kemampuan akademik adalah gambaran tingkat pengetahuan atau kemampuan guru dan tata usaha terhadap tugas yang diberikan kepadanya

2.4.7 Peran Guru dalam Proses Belajar-Mengajar

Kegiatan Proses belajar-mengajar meliputi banyak hal sebagaimana yang dikemukakan oleh Adams & Decey dalam *Basic Principles Of Student Teaching*, antara lain guru sebagai pengajar, pemimpin kelas, pembimbing, pengatur lingkungan, partisipan, ekspeditor, perencana, suvervisor, motivator, penanya, evaluator dan konselor.

Guru memiliki tugas yang beragam yang berimplementasi dalam bentuk pengabdian. Tugas tersebut meliputi bidang profesi, bidang kemanusiaan dan bidang kemasyarakatan. Tugas guru sebagai profesi meliputi mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik berarti meneruskan dan mengembangkan nilai-nilai hidup dan kehidupan. Mengajar berarti meneruskan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sedangkan melatih berarti mengembangkan keterampilan-keterampilan pada siswa.

Tugas guru dalam bidang kemanusiaan adalah memposisikan dirinya sebagai orang tua ke dua. Dimana ia harus menarik simpati dan menjadi idola para siswanya. Adapun yang diberikan atau disampaikan guru hendaklah dapat memotivasi hidupnya terutama dalam belajar. Bila seorang guru berlaku kurang menarik, maka kegagalan awal akan tertanam dalam diri siswa.

Guru adalah posisi yang strategis bagi pemberdayaan dan pembelajaran suatu bangsa yang tidak mungkin digantikan oleh unsur manapun dalam kehidupan sebuah bangsa sejak dahulu. Semakin signifikannya keberadaan guru melaksanakan peran dan tugasnya semakin terjamin terciptanya kehandalan dan terbinanya kesiapan seseorang. Dengan kata lain potret manusia yang akan datang tercermin dari potret guru di masa sekarang dan gerak maju dinamika kehidupan sangat bergantung dari "citra" guru di tengah-tengah masyarakat.

2.5 Pengertian Tata Usaha

Ada beberapa pengertian tentang Tata Usaha, tetapi kesemuanya hampir mempunyai kesamaan pengertian yang mengarah kepada pengaturan tulis menulis dan catat mencatat. *Tata Usaha* terdiri dari dua kata, yaitu “*Tata*” dan “*Usaha*” yang masing-masing kurang lebih mempunyai pengertian sebagai berikut *Tata* adalah suatu peraturan yang harus ditaati., dan *Usaha* ialah suatu usaha dengan mengerahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu maksud. Jadi menurut arti kata, Tata Usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah *Tata Usaha* ialah penyelenggaraan tulis menulis (*keuangan dan sebagainya*) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan *penata usaha* ialah orang-orang yang menyelenggarakan tata usaha. He Liang Gie dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern memberikan pengertian bahwa tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja.

2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kemampuan instrumen untuk menggunakan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu valid dalam hal mengukur apa saja yang akan diukur (Simomora, 2002). Uji validitas dilakukan untuk menguji butir-butir pertanyaan kuesioner, dengan menggunakan teknik korelasi pada *SPSS* dapat diketahui tingkat validitas kuesioner sebagai alat uji. Berikut rumus perhitungan validitas secara manual.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots 2.1$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

X = Skor Pertanyaan

Y = Skor Total

N = Jumlah Sampel

Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r. Jika nilai korelasi > angka kritik tabel korelasi nilai r maka kuesioner dinyatakan valid (Djamaludin, 1999).

Validitas pengukuran dapat dilihat pada *Corrected Item- Total Correlation* tampilan *SPSS* uji reliabilitas. *Corrected Item- Total Correlation* adalah korelasi antara item bersangkutan dengan total item. Secara umum, jika nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dari 0,300 maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid (Azwar, 1996).

2.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas adanya kepercayaan terhadap alat uji instrumen, suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian tersebut menunjukkan tetap. Pengujian ini digunakan untuk menguji keandalan (kekonsistenan) data yang diperoleh. Uji Reliabilitas dilakukan jika butir-butir pertanyaan kuesioner sudah dinyatakan valid maka perlu diuji tingkat reliabilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik pengukuran reliabilitas.

Teknik-teknik pengukuran reliabilitas adalah :

1. *Inter Rater or Inter Observer Reliability*

Digunakan untuk menilai seberapa besar para pengukur/penilai/pengamat memberikan hasil yang konsisten pada pengukuran objek yang sama.

2. *Test Retest Reliability*

Digunakan untuk menilai kekonsistenan pengukuran antar waktu yang berbeda.

3. *Paralel Forms Reliability*

Digunakan untuk menilai kekonsistensian hasil dari dua jenis alat ukur yang berisi materi yang sama dengan mengukur hal yang sama pula.

4. *Internal Consistency Reliability*

Digunakan untuk menilai kekonsistenan internal antar butir pertanyaan yang ada dalam sebuah alat ukur. Pada metode ini kita ingin mendapatkan penilaian seberapa bagus butir-butir pertanyaan yang terlibat mampu memberikan hasil yang sama. Atau kita dapat melihat seberapa konsisten hasil dari butir-butir yang berbeda.

Ada banyak macam ukuran kekonsistenan yang bisa digunakan, yaitu :

1. Rataan korelasi antar butir

Cara ini menggunakan semua butir pertanyaan yang ada dalam alat ukur yang didisain dalam mengukur satu hal.

2. Rataan korelasi antar butir total

Pada pendekatan ini adalah korelasi antara butir pertanyaan dengan total skor. Mula-mula hitung total skor dari seluruh pertanyaan kemudian dicari rata-rata setiap butir dengan total skor.

3. Teknik belah dua

Pada teknik ini kita mengambil secara acak butir-butir pertanyaan menjadi dua bagian, namun setiap responden menjawab semua butir pertanyaan.

4. *Cronbach alpha ()*

Bayangkan kita menghitung koefisien keterandalan belah dua, karena belahan dilakukan secara acak maka kita bisa melakukannya berkali-kali dan diperoleh hasil yang berbeda-beda. Untuk mengetahui nilai bisa menggunakan SPSS.

Uji Reliabilitas dilakukan jika butir-butir pertanyaan kuesioner sudah dinyatakan valid maka perlu diuji tingkat reliabilitasnya dengan menggunakan teknik. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *reliability analysis* yang terdapat pada *software SPSS 12.0 for Windows*. Koefisien korelasi yang digunakan sebagai penilaian terhadap reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut (Djunaidi, dkk., 2005) :

1. 0,800 – 1,000 = baik
2. 0,600 – 0,799 = dapat diterima
3. < 0,600 = kurang baik

2.7 Focused Quality Management

Focused Quality Management merupakan metode untuk menerapkan berbagai upaya peningkatan mutu secara terarah, sejalan dengan strategi bisnis, untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Upaya ini dijalankan dengan melakukan peningkatan mutu pada proses kunci yang memiliki dampak terbesar pada pencapaian sasaran strategis organisasi.

2.7.1 Konsep Focused Quality Management

Focused Quality merupakan bagian dari *Total Quality Management* (TQM). *Focused Quality* ini disusun karena banyak sekali perusahaan yang menggunakan TQM tapi mulai menyimpang dan sering mengalami kegagalan. Sebagian kegagalan TQM dikarenakan mereka tidak memadukan usaha TQM dengan praktek manajemennya untuk mencapai sasaran bisnis yang strategis. Berikut ini adalah alasan pokok kegagalan dari TQM, diantaranya:

1. Upaya yang dilakukan tidak terfokus. Artinya TQM dilaksanakan secara *sporadic* tanpa memperhatikan yang penting.
2. Eksekutif senior tidak terlibat dalam manajemen mutu.
3. Beberapa organisasi mempunyai visi dan misi tetapi tidak mempunyai disiplin untuk melaksanakannya.

2.7.2 Langkah dalam *Focused Quality Management*

1. Penyiapan

Penyiapan adalah fase pertama dalam proses pemfokusan, proses ini membutuhkan komitmen nyata dari Manajemen karena biasanya organisasi harus mengubah pemikirannya dan meletakkan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Manajemen puncak memiliki andil besar untuk menetapkan tujuan dan menggiring seluruh organisasi menjadikan fokus pada peningkatan mutu guna mencapai tujuan bisnis perusahaan.

2. Perencanaan

Perencanaan yang dimaksud adalah langkah di mana rencana yang nyata dibuat untuk memperbaiki proses bisnis kunci dan organisasi secara keseluruhan. Rencana mutu strategis mempunyai dua komponen; rencana perbaikan proses sehingga proses kunci yang penting bagi strategi perusahaan dan pelanggan dapat diperbaiki, dan suatu rencana perbaikan organisasi, sehingga organisasi mutu yang terfokus ke masa depan dapat mengambil bentuk.

3. Penyebaran

Dalam langkah ini, tim melaksanakan aktivitas untuk memperbaiki proses bisnis kunci yang sebelumnya telah diidentifikasi. Tim perbaikan proses dengan resmi dilembagakan dan dilatih dengan tujuan untuk memperbaiki, mengurangi kesalahan, mengurangi keterlambatan, mengurangi cacat, efisiensi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Pemantapan

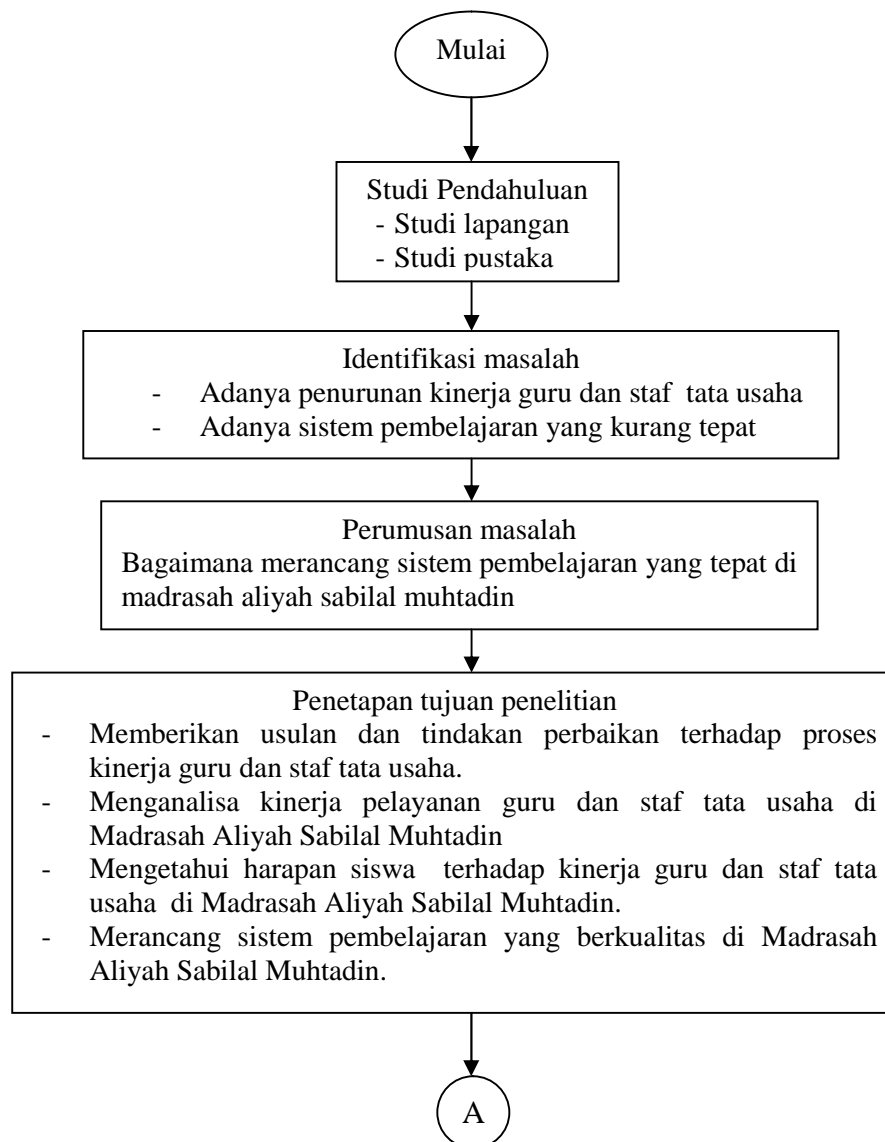
pemantapan adalah upaya pelatihan, pemotivasian, dan evaluasi berkala atas proses pelaksanaan manajemen mutu perlu dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan. Pemberian *reward* and *punishment* dalam kerangka pelaksanaan program terkait Manajemen mutu perlu dilakukan untuk memotivasi setiap orang dalam organisasi untuk selalu disiplin dan berusaha mencapai target kerja mereka, baik secara individu maupun kelompok. Untuk memastikan langkah pemantapan mempunyai tolok ukur yang sama dalam industri/bisnis sejenis, dilakukan proses *benchmarking*.

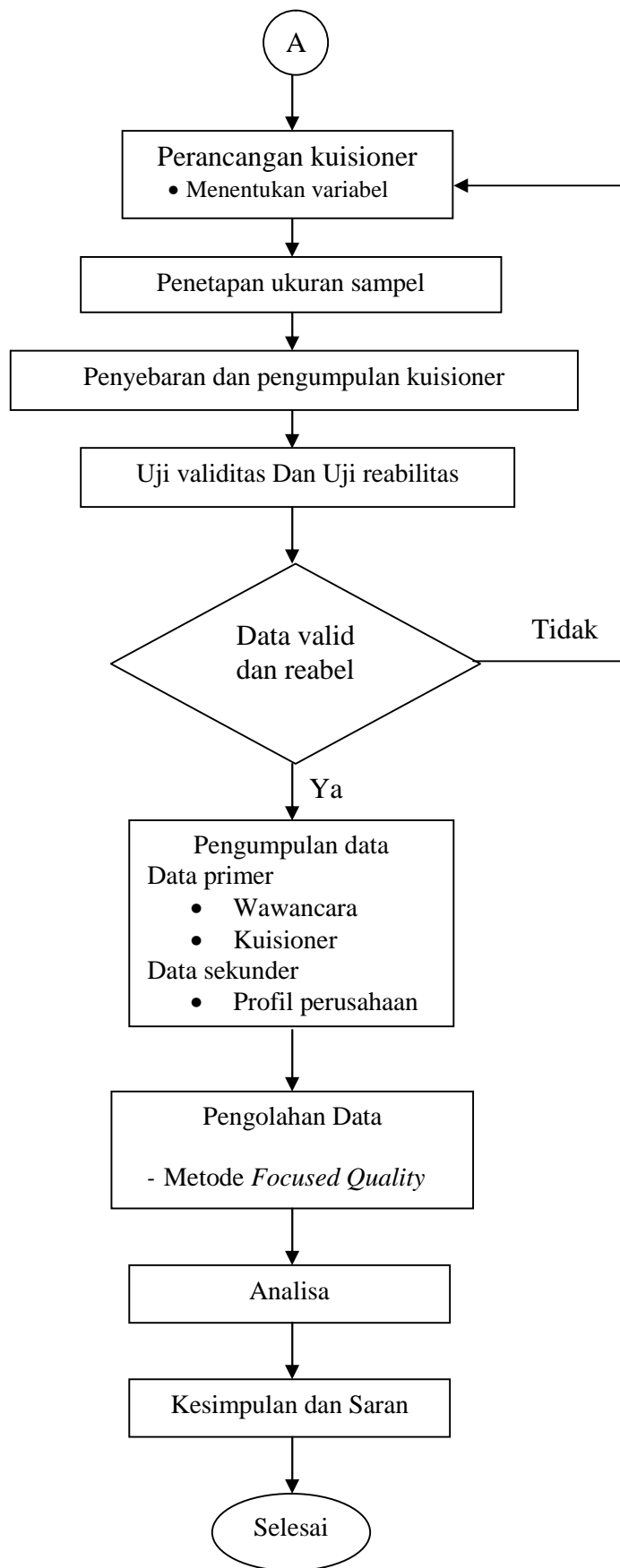
Hasil dari proses *benchmarking* akan memberi acuan kepada perusahaan bagaimana caranya jika ingin berhasil dan menjadi yang terbaik, sama seperti perusahaan yang dijadikan *benchmark* tersebut. (Brelil, dkk, 1997).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik, maka tahap awal yang dapat dilakukan adalah menguraikan dalam beberapa tahap penelitian. Setiap tahapan merupakan bagian yang menentukan tahapan selanjutnya sehingga harus dilalui dengan cermat. Agar hasil yang diharapkan lebih akurat, diperlukan metode penelitian yang baik, sehingga urutan langkah-langkah penelitian menjadi baik. Adapun tahapan penelitian dapat dilihat dalam *flowchart* di bawah ini





Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.

Dengan mengikuti tahapan-tahapan metodologi penelitian ini, maka mutu dan isi dari penelitian ini akan lebih baik. Adapun tahap-tahap atau langkah-langkah dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.2 Studi Pendahuluan

Studi ini dilakukan berdasarkan pendekatan partisipatif dengan tujuan transfer pengetahuan. Penelitian pendahuluan dilakukan untuk mengetahui lebih detail tentang informasi-informasi yang diperlukan untuk menentukan variabel penelitian. Berdasarkan informasi tersebut maka didapat tahap penyelesaian masalah yang ada sehingga pembahasan dalam penelitian ini menjadi terarah. Adapun metode yang dilakukan dalam studi pendahuluan ini adalah :

a. Studi lapangan

Mengamati langsung pelayanan guru dan staf tata usaha madrasah aliyah sabilal dan melakukan wawancara dengan kepala sekolah dan siswa mengenai kinerja guru dan staf tata usaha. Dari studi lapangan dapat diketahui ada beberapa keinginan yang dirasakan siswa belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa tersebut.

b. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengetahui informasi-informasi secara teoritis tentang pokok permasalahan dan teori-teori pendukung yang digunakan sebagai dasar pemikiran untuk membahas permasalahan yang ada. Studi literatur yang digunakan adalah buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan manajemen kualitas.

3.3 Identifikasi Masalah

Setelah melakukan penelitian pendahuluan, maka dapat ditentukan latar belakang dari masalah dan dapat merumuskan pokok permasalahan. Masalah yang timbul adalah penurunan kinerja guru dan staf tata usaha serta sistem pembelajaran yang kurang tepat pada Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

3.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting, karena langkah ini akan menentukan ke mana suatu penelitian diarahkan. Perumusan masalah pada hakikatnya merupakan perumusan pertanyaan yang jawabannya akan dicari melalui penelitian untuk merancang sistem pembelajaran yang berkualitas dalam upaya meningkatkan kualitas belajar mengajar dengan metode *Focused Quality*.

3.5 Penetapan Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan sangat diperlukan untuk menjawab permasalahan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan guru dan staf tata usaha terhadap siswa dan harapan siswa terhadap kinerja guru dan staf tata usaha yang akhirnya akan dapat menentukan sistem pembelajaran yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan prestasi siswa aliyah sabilal muhtadin.

3.6 Perancangan Kuesioner

Kuesioner digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer. Kuesioner ini akan diisi oleh responden untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi keinginan siswa serta penilaian siswa terhadap kinerja guru dan staf tata usaha dan sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

3.6.1 Penetapan Variabel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 8 variabel dimensi kerja menurut Gomes (1995) yaitu memperluaskan dimensi prestasi kerja karyawan yang berdasarkan :

1. *Quantity work*
2. *Quality of work*
3. *Job knowledge*
4. *Creativeness*
5. *Cooperation*
6. *Dependality,*
7. *Initiative*
8. *Personal qualities*

Berikut adalah indikator penilaian kinerja guru dan staf tata usaha madrasah aliyah sabilal muhtadin dengan menggunakan 8 variabel dimensi kerja menurut Gomes (1995.)

Tabel 3.1 Penilaian Kinerja Guru Dan Staf Tata Usaha Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin

Variabel	Indikator
<i>Quantity work</i>	1. Guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan
	2. Guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja
<i>Quality of work</i>	1. Melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya
	2. Memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa
<i>Job knowledge</i>	1. Bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa)
	2. Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan
<i>Creativeness</i>	1. Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa
	2. Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa
<i>Cooperation</i>	1. Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran.
	2. Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan sekolah
<i>Dependability</i>	1. Mengisi daftar hadir saat datang dan pulang
	2. Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan
<i>Initiative</i>	1. Mampu melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan.
	2. Memiliki keterampilan dalam mengadakan variasi proses belajar mengajar
<i>Personal quality</i>	1. Memiliki sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan semua guru, pegawai dan siswa
	2. Memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas

3.6.2 Susunan Kuesioner

Pada penyusunan kuesioner dalam penelitian ini memiliki tiga komponen utama, dimana komponen tersebut dapat mewakili pertanyaan yang diharapkan dapat menjawab tujuan yang ingin dicapai. Komponen bagian dari kuesioner dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2 Bagian dari Komponen Kuesioner

No	Komponen	Bagian Pertanyaan
1.	Demografi Responden	I
2.	Pertanyaan Mengenai Tingkat Kepuasan dan Kinerja	II

3.6.3 Penentuan Skala Pengukuran

Pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pertanyaan tertutup, di mana kategori yang digunakan berupa analisis tingkat kepentingan dan kinerja proses dengan tiga kategori sebagai berikut (Harvey K Brelin, 2009) :

Tabel 3.3 Contoh Kategori Penilaian Jawaban Menurut Harvey K. Brelin

Skala	Kategori Harapan Pelanggan	Kategori Kinerja Perusahaan
1	Tidak Puas	Tidak Baik
5	Cukup Puas	Cukup Baik
9	Puas	Baik

3.7 Penetapan Ukuran Sampel

3.7.1 Populasi

Populasi merupakan suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah seluruh siswa Aliyah Sabilah Muhtadin yang berjumlah 250 siswa.

3.7.2 Teknik *Sampling*

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel secara kebetulan (*Accidental sampling*). Di mana metode ini merupakan prosedur

sampling yang memilih sample dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

3.7.3 Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel minimal pada penelitian ini, didasarkan pada rumus Slovin dengan derajat tolereansi sebesar 5% (0,05) dan dengan jumlah populasi sebanyak 250 orang, maka ukuran sampel, dapat diperoleh sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{250}{1 + 250(0,05)^2}$$
$$n = 154$$

Dimana :

- n : Besarnya sampel yang diperlukan
- N : Populasi
- e : Persen kelonggaran ketidak ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah kuesioner dibuat, tahap berikutnya yang dilakukan adalah penyebaran kuesioner kepada pelanggan potensial setelah itu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kuesioner layak untuk disebarkan kepada responden atau belum dan jika belum perlu diperbaiki lagi karena pada penelitian ini yang menjadi alat untuk mengumpulkan data primer adalah kuesioner. Sebelum kuesioner dinyatakan valid dan reliabel maka perlu dilakukan uji terlebih dahulu yaitu dengan metode *pre test*. Untuk menentukan jumlah responden dalam melakukan uji validitas dan reliabilitas maka peneliti menyebarkan 30 eksemplar kuesioner.

Validitas adalah tingkat kemampuan instrumen untuk menggunakan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan (Simamora, 2003). Uji validitas dilakukan untuk menguji butir-butir pertanyaan kuesioner, dengan menggunakan *software SPSS 12.0 for Windows*. Jenis validitas pengukuran dalam penelitian ini

terkait dengan validitas konstruksi (*construct validity*). Validitas konstruksi ini lebih terarah pada pertanyaan mengenai apa yang sebenarnya diukur oleh alat pengukur yang ada. Dengan kata lain, validitas konstruksi berkaitan dengan pengertian, kegunaan atau manfaat dan asosiasi variabel-variabel terukur atau teramati tersebut dengan sebuah variabel tidak terukur atau lebih yang menjadi sasaran utama, yang secara teoritis dinyatakan mempunyai asosiasi (Agung, 1992). Validitas pengukuran tersebut dapat dilihat pada *Corrected Item- Total Correlation* tampilan SPSS uji reliabilitas.

Corrected Item- Total Correlation adalah korelasi antara item bersangkutan dengan total item. Menurut Azwar (1996), suatu item dikatakan valid apabila nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dari 0,361 dengan N sebesar 30 maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Rumus mencari *Corrected Item- Total Correlation* adalah :

$$\begin{aligned} r \text{ kritis} &= df = (N-2) \\ &= 30 - 2 \\ &= 28 \\ &= 0,361 \text{ (nilai } df = 28 \text{ pada tabel } r) \end{aligned}$$

Item Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	94.4667	523.844	.814	.894
VAR00002	93.4000	594.317	.422	.908
VAR00003	93.1333	584.533	.590	.903
VAR00004	94.2000	577.545	.646	.902
VAR00005	94.0667	590.616	.434	.907
VAR00006	94.6000	528.938	.791	.895
VAR00007	94.1667	523.844	.814	.894
VAR00008	94.3333	503.016	.524	.905
VAR00009	93.1333	584.533	.590	.903
VAR00011	93.4000	570.069	.560	.904
VAR00010	94.2000	577.545	.646	.902
VAR00012	94.3333	571.954	.790	.895
VAR00013	94.2000	587.476	.474	.906
VAR00014	93.9333	594.685	.389	.909
VAR00015	94.7333	591.375	.399	.909
VAR00016	93.4000	587.697	.484	.906

Uji Reliabilitas dilakukan jika butir-butir pertanyaan kuesioner sudah dinyatakan valid maka perlu diuji tingkat reliabilitasnya dengan menggunakan teknik. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *reliability analysis* yang terdapat pada *software SPSS 12.0 for Windows*. Koefisien korelasi yang digunakan sebagai penilaian terhadap reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut (Djunaidi, dkk., 2005) :

- a. 0,800 – 1,000 = baik
- b. 0,600 – 0,799 = dapat diterima
- c. < 0,600 = kurang baik.

Dan hasil dari uji reabilitas dari penyebaran koesioner pendahuluan pada pada 30 responden adalah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	16

3.9 Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu komponen penelitian yang penting, data yang akan digunakan dalam riset haruslah data yang akurat karena data yang tidak akurat akan menghasilkan informasi yang salah. Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data primer

Pada pengumpulan data ini, ada dua jenis data yang diperlukan penulis yaitu sebagai berikut :

3.9.1 Data Primer

Dalam penelitian ini data primernya adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala sekolah dan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada siswa potensial yang berjumlah 154 orang.

3.9.2 Data Sekunder

Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini adalah profil perusahaan dan struktur organisasi Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

3.10 Pengolahan Data

3.10.1 *Focused Quality*

Focused Quality Management merupakan metode untuk menerapkan berbagai upaya peningkatan mutu secara terarah, sejalan dengan strategi bisnis, untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Upaya ini dijalankan dengan melakukan peningkatan mutu pada proses kunci yang memiliki dampak terbesar pada pencapaian sasaran strategis organisasi.

3.10.2 Pengolahan Dengan Metode *Focused Quality*

1. Penyusunan Proses kunci

Proses kunci adalah proses yang menjadi kunci dari kesuksesan sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Kriteria yang menjadi kunci kesuksesan sistem pembelajaran adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

2. Penyusunan Faktor Sukses Kritis

Faktor Sukses Kritis (*Critical Success Factors*) adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem pembelajaran di madrasah aliyah sabilal muhtadin. Kedelapan faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Relevansi
2. Efisiensi
3. Efektivitas
4. Akuntabilitas (Kebertanggungjawaban)
5. Kreatifitas
6. Ketanggapan (*Responsiveness*)
7. Produktifitas
8. Kemampuan akademik

3. Perhitungan Jumlah Dampak

Jumlah Dampak dihitung dari jumlah hubungan antara proses kunci dengan faktor kunci sukses. Skor yang digunakan adalah 1 sampai dengan 3. Dampak keseluruhan dari tiap proses pada faktor sukses kritis ditambahkan pada kolom jumlah dampak. Pada kasus ini jumlah

dampak merupakan penilaian dari kepala sekolah terhadap dampak keseluruhan dari tiap proses faktor sukses kritis guru dan staf tata usaha Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Berikut adalah skala penilaian dampak proses pada faktor sukses kritis

Tabel 3.4 Skala Penilaian Dampak Proses Pada Faktor Sukses Kritis

Skala	Dampak Proses Pada Faktor Sukses Kritis
1	Rendah
2	Sedang
3	Tinggi

4. Perhitungan Kinerja Proses

Kinerja Proses merupakan penilaian dari siswa terhadap kinerja guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dengan skala penilaian 1 sampai dengan 10, nilai 10 merupakan proses yang sempurna. Dan untuk mempermudah penilaian diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai 1: Apabila mutu kinerja dan mutu pendidikan tidak baik
2. Nilai 5: Apabila mutu kinerja dan mutu pendidikan cukup baik
3. Nilai 9: Apabila mutu kinerja dan mutu pendidikan baik.

5. Perhitungan Kesenjangan Kinerja Proses

Kesenjangan Kinerja Proses dihitung dari pengurangan 10 sebagai nilai proses sempurna dengan nilai kinerja proses.

6. Perhitungan Kesenjangan Terbobot

Kesenjangan Terbobot didapat dari perkalian Jumlah Dampak dengan Kesenjangan Kinerja Proses.

7. Penentuan Prioritas

Penentuan prioritas merupakan inti dari *Focused Quality*. Penentuannya diambil dari nilai Kesenjangan Terbobot dengan nilai terbesar.

8. Pembuatan matriks prioritas proses.

Kunci Pemeringkatan		Faktor Sukses Kritis								Kesenjangan Terbobot	Prioritas
Dampak Proses pada CFS	Kinerja Proses						Jumlah Dampak	Kinerja Proses	Kesenjangan Kinerja Proses		
1 = Rendah 2 = Sedang 3 = Tinggi	1 = Tidak Baik 5 = Cukup Baik 9 = Baik										
Proses Kunci											
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											

Gambar 3.3 Matriks Prioritas Proses (Sumber : Harvey K. Brelin, 2009).

3.11 Analisa Pengolahan Data

Setelah pengolahan data dilakukan, langkah selanjutnya adalah analisa terhadap hasil pengolahan data. Dalam analisis pengolahan data ini menjelaskan penyusunan matrik prioritas proses. Tujuan matrik prioritas proses adalah untuk mengetahui informasi-informasi mengenai proses kunci, faktor sukses kritis, kinerja proses, hubungan antara proses kunci dan faktor sukses kritis, jumlah dampak, kesenjangan kinerja proses, kesenjangan terbobot dan penentuan prioritas. Dari penentuan prioritas dapat memberikan usulan perbaikan terhadap perusahaan.

3.12 Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir penelitian ini adalah membuat kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, kemudian memberikan saran atau masukan kepada pihak perusahaan.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Studi Pendahuluan

Data merupakan salah satu komponen penunjang dalam penelitian, sebelum melakukan pengolahan data maka perlu dilakukan pengumpulan data terlebih dahulu. Studi pendahuluan adalah salah satu cara yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi sehingga dapat menentukan variabel penelitian, dan dapat menentukan permasalahan penelitian.

Pada studi pendahuluan, data yang diperoleh adalah data yang didapatkan dengan melakukan wawancara langsung dari kepala sekolah dan siswa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin sehingga bisa dijadikan variabel penunjang dalam pembuatan kuesioner. Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya dilakukan pengumpulan data, yaitu data sekunder dan data primer.

4.2 Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data internal Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin, yaitu profil dan struktur organisasi Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin yang menjadi tempat penelitian.

a. Profil Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin

Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin terletak di jalan Sabilal Muhtadin No 10, di Kecamatan Tembilahan Hulu, Kabupaten Indragiri Hilir. Madrasah ini berstatus swasta yang berdiri pada tahun 1980. Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dipimpin oleh Bapak KH. Taufiqurrahman J.lc sebagai ketua yayasan dan bapak Zainudin S.pd sebagai kepala sekolah. Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin memiliki 18 guru dan 2 pegawai staf tata usaha, serta memiliki anak didik pada tahun ajaran 2013/2014 sebanyak 250 peserta didik yang terdiri dari 84 siswa kelas X, 82 siswa XI dan 84 siswa kelas XII.

b. Visi dan misi

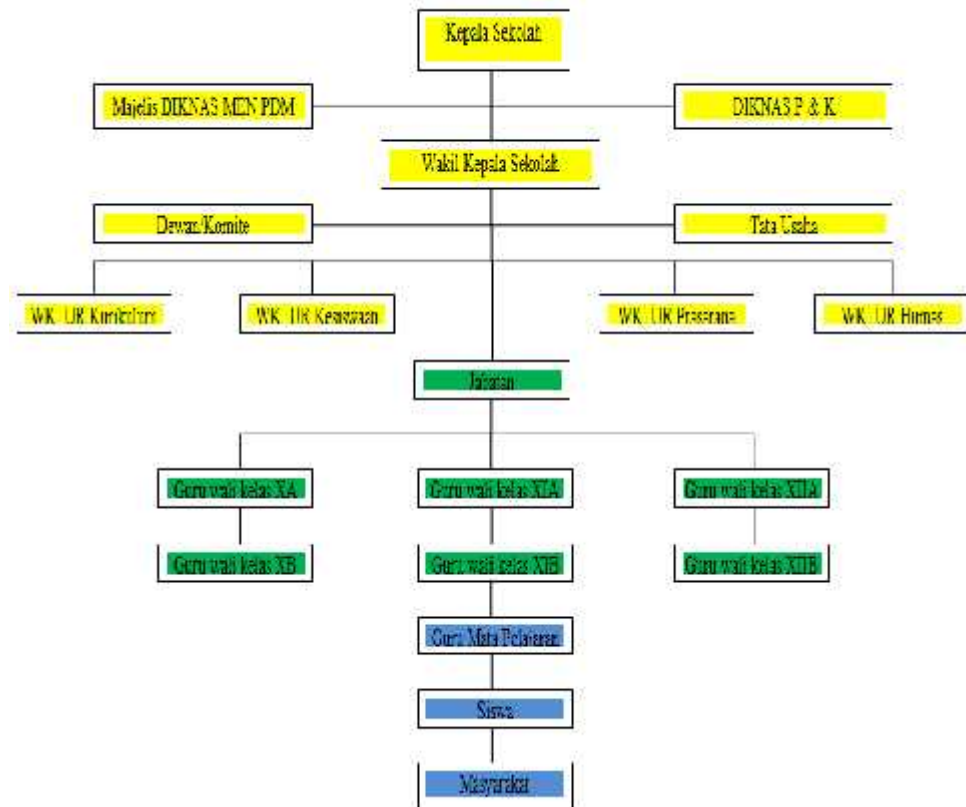
Visi dari Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah :

Terciptanya insan yang terampil dan bertaqwa kepada Allah SWT yang dapat diwujudkan dalam tingkah laku sehari-hari.

Sedangkan misi dari Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah :

1. Meningkatkan mutu pendidikan pada anak didik
2. Mengembangkan bakat dan minat pada setiap anak didik
3. Mewujudkan kepribadian anak didik yang berkualitas, beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT.

c. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin

Berdasarkan struktur organisasi di atas Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin, gambaran secara menyeluruh mengenai uraian jabatan Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah

Kepala sekolah adalah penanggung jawab pelaksanaan pendidikan sekolah, termasuk didalamnya adalah penanggung jawab pelaksanaan administrasi sekolah.

2. Majelis DIKNAS MEN PDM

Majelis DIKNAS MEN PDM (Majelis Pendidikan Nasional Dasar dan Menengah Pimpinan Daerah Muhammadiyah) berfungsi sebagai penyelenggara amal usaha, program, dan kegiatan di bidang pendidikan dasar dan menengah di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

3. DIKNAS P & K

DIKNAS P & K mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah bidang pendidikan dan kebudayaan, pemuda dan olah raga sesuai dengan kewenangan daerah.

4. Wakil Kepala Sekolah

Tugas wakil kepala sekolah adalah membantu tugas kepala sekolah dan dalam hal tertentu mewakili kepala sekolah baik dalam maupun keluar, bila kepala sekolah berhalangan

5. Dewan Komite

Komite Sekolah merupakan forum pengambilan keputusan bersama antara sekolah dan masyarakat dalam perencanaan, implementasi, monitoring, dan evaluasi program kerja yang dilakukan oleh sekolah

6. Tata Usaha

Kepala tata usaha adalah penanggung jawab pelayanan pendidikan di sekolah. Ruang lingkup tugasnya adalah membantu kepala sekolah dalam menangani pengaturan:

- a. Administrasi kesiswaan
- b. Administrasi kurikulum
- c. Administrasi Ketenagaan
- d. Administrasi Sarana-prasarana
- e. Administrasi Keuangan
- f. Administrasi Hubungan dengan masyarakat
- g. Administrasi Kegiatan belajar mengajar

7. WK UR Kurikulum

Ruang lingkup dari urusan kurikulum adalah meliputi kegiatan belajar mengajar, baik kurikuler, ekstrakurikuler, maupun kegiatan pengembangan kemampuan guru, serta pelaksanaan penilaian kegiatan sekolah.

8. WK UR Kesiswaan

Urusan kesiswaan, ruang lingkupnya mencakup :

- a. Pengarahan dan pengendalian siswa dalam rangka menegakkan disiplin dan tata tertip sekolah
- b. Pembinaan dan pelaksanaan koordinasi keamanan, kebersihan, ketertiban, keindahan, kekeluargaan, dan kerindangan (6K)
- c. Pengabdian masyarakat.

9. WK UR Prasarana

Ruang lingkup dari urusan prasarana adalah merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengawasi hal-hal yang berkaitan dengan sarana-prasarana di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin

10. WK UR Humas

Ruang lingkup urusan hubungan dengan masyarakat adalah :

- a. Memberikan penjelasan tentang kebijakan sekolah tentang kebijakan sekolah, situasi, dan perkembangan sekolah sesuai pendelegasian kepala sekolah.
- b. Menampung saran-saran dan pendapat masyarakat untuk memajukan sekolah
- c. Membantu mewujudkan kerja sama dengan lembaga-lembaga yang berhubungan dengan usaha dan kegiatan pengabdian masyarakat.

11. Guru Wali kelas

Tugas wali kelas adalah :

- a. Menyusun dan melaksanakan program perbaikan dan pengayaan
- b. Mengisi daftar nilai anak didik
- c. Menumbuh kembangkan sikap menghargai karya seni
- d. Melaksanakan tugas tertentu di sekolah
- e. Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar anak didik

- f. Mengatur kebersihan ruang kelas dan sekitarnya.

12. Guru Mata Pelajaran

Tugas guru mata pelajaran adalah :

- a. Melaksanakan kegiatan pembelajaran
- b. Melaksanakan kegiatan penilaian proses belajar, ulangan, dan ujian.
- c. Melaksanakan analisis hasil ulangan harian
- d. Mengadakan pengembangan program pembelajaran
- e. Mengisi dan meneliti daftar hadir sebelum memulai pelajaran

13. Siswa

Siswa adalah sekelompok orang dengan usia tertentu yang belajar baik secara kelompok atau perorangan. Siswa juga disebut murid atau pelajar.

14. Masyarakat

Masyarakat berfungsi sebagai lembaga pelayanan sekolah untuk melakukan mekanisme kontrol sosial di sekolah.

4.2.1 Deskriptif Data

4.2.1.1 Demografi Responden

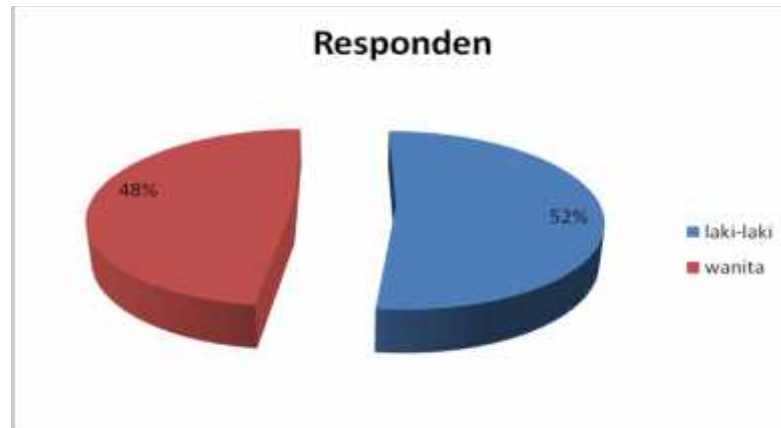
4.2.1.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan rekapitulasi data yang dilakukan maka diketahui jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 80 orang, Jumlah responden wanita adalah 74 orang. Rekapitulasinya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Data Demografi berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki – laki	80	52%
Wanita	74	48%
Total	154	100%

Agar tampak lebih jelas perbedaan persentase responden berdasarkan jenis kelamin, berikut data tersebut disajikan dalam bentuk grafik.



Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

4.2.1.1.2. Kelas

Berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan diketahui bahwa responden kelas X sebanyak 42 orang, kelas XI sebanyak 64 orang, dan kelas XII sebanyak 48 orang,. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Data Demografi Berdasarkan Kelas

Kelas	Responden	Persentase
X	42	27,27%
XI	64	41,56%
XII	48	31,17%
Total	154	100%

Berikut grafik persentase responden berdasarkan kelas yang menjadi sampel dalam penelitian ini.



Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Kelas

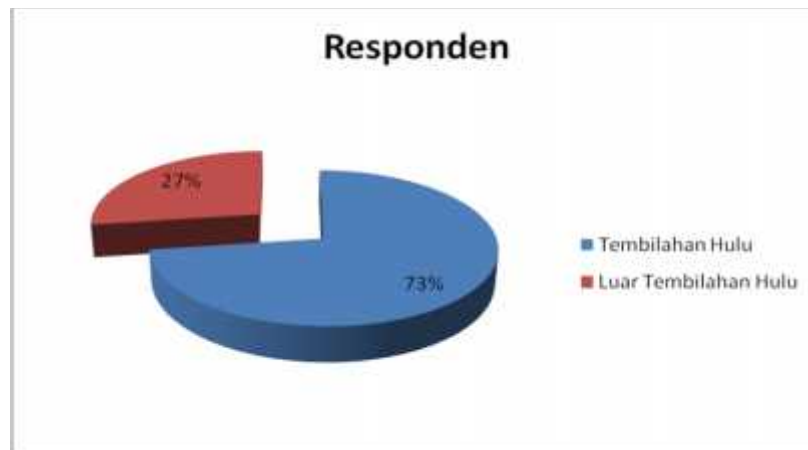
4.2.1.1.3. Domisili

Pada pada penghitungan data domisili didapat 112 siswa bertempat tinggal di Tembilahan Hulu dan 42 bertempat tinggal diluar Tembilahan Hulu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Data Demografi Berdasarkan Domisili Responden

Domisili	Responden	Persentase
Tembilahan Hulu	112	73%
Luar Tembilahan Hulu	42	27%
Total	154	100%

Berikut adalah grafik domisili responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.



Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Domisili

4.3 Pengolahan Data

4.3.1 Pengolahan Data *Focused Quality*

Focused Quality Management merupakan metode untuk menerapkan berbagai upaya peningkatan mutu secara terarah, sejalan dengan strategi bisnis, untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Upaya ini dijalankan dengan melakukan peningkatan mutu pada proses kunci yang memiliki dampak terbesar pada pencapaian sasaran strategis organisasi.

4.3.1.1 Derajat Kepentingan Relatif Butir Atribut Jasa

Derajat kepentingan digunakan untuk memposisikan setiap keinginan siswa dalam bentuk data kualitatif dengan tujuan untuk memprioritaskan keinginan

siswa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Pemberian bobot dimulai dari atribut yang puas dengan nilai 9, atribut cukup puas dengan nilai 5 dan atribut yang tidak puas dengan nilai 1. Bobot yang diberikan oleh tiap responden dihitung rata-rata dengan rumus :

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n DKi}{n} \dots\dots\dots 4.1$$

Dimana :

DKi : Derajat kepentingan

N : jumlah sampel

Sebagai contoh perhitungan pada derajat kepentingan relatif butir atribut jasa yang pertama, yaitu:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n DKi}{n} = \frac{990}{154} = 6,4285$$

Hasil perhitungan keseluruhan dari kinerja atribut jasa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Derajat Kepentingan Relatif Atribut Jasa

No	Variabel penelitian	Harapan
1	Guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan	6,4285
2	Guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja	6,4545
3	Melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya	6,4285
4	Memiliki Kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa	6,7922
5	Bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa)	5,8831
6	Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan	6,7142
7	Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa	6,8441
8	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa	6,1428
9	Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran.	6,4805

Tabel 4.4 Derajat Kepentingan Relatif Atribut Jasa (lanjutan)

10	Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan sekolah	6,4285
11	Mengisi daftar hadir saat datang dan pulang	6,5324
12	Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan	6,3766
13	Mampu melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan.	6,5064
14	Memiliki keterampilan dalam mengadakan variasi proses belajar mengajar	6,0909
15	Memiliki sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan semua guru, pegawai dan siswa	5,8051
16	Memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas	6,4026
Rata-rata		6,3944

4.3.1.2 Kinerja Proses Atribut Jasa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin

Kinerja atribut jasa guru dan staf tata usaha Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dipandang dari sisi siswa adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kinerja guru dan staf tata usaha Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Atribut jasa yang dianggap tidak puas pelayanannya diberi nilai 1, atribut jasa cukup puas diberi nilai 5 dan atribut jasa yang puas pelayanannya diberi nilai 9. Kinerja atribut jasa dihitung dengan rumus:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n Ki}{n} \dots\dots\dots 4.2$$

Dimana :

Ki : Kinerja

n : Jumlah sampel

Sebagai contoh perhitungan pada derajat kepentingan relatif butir atribut jasa yang pertama, yaitu:

$$\begin{aligned}
 x &= \frac{\sum_{i=1}^n Ki}{n} \\
 &= \frac{854}{154} = 5,5454
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan keseluruhan dari kinerja proses Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.5 Kinerja Proses Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin

No	Variabel penelitian	Kinerja Proses
1	Guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan	5,5454
2	Guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja	6,6103
3	Melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya	5,5714
4	Memiliki Kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa	3,0779
5	Bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa)	5,2077
6	Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan	5,7272
7	Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa	6,1948
8	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa	4,0909
9	Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran.	5,1298
10	Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan sekolah	4,8701
11	Mengisi daftar hadir saat datang dan pulang	5,5974
12	Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan	4,1168
13	Mampu melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan.	6,0129
14	Memiliki keterampilan dalam mengadakan variasi proses belajar mengajar	5,0259
15	Memiliki sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan semua guru, pegawai dan siswa	5,0519
16	Memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas	5,1038
	Rata-rata	5,1834

4.3.1.3 Penyusunan Proses Kunci

Proses kunci adalah proses yang menjadi kunci dari kesuksesan sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Kriteria yang menjadi kunci kesuksesan sistem pembelajaran disusun oleh kepala sekolah dan peneliti. Berikut adalah susunan dari proses kunci.

Tabel 4.6 Proses Kunci Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin

No	Proses Kunci
1	Guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan
2	Guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja
3	Melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya
4	Memiliki Kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa
5	Bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa)
6	Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan
7	Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa
8	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa
9	Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran.
10	Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan sekolah
11	Mengisi daftar hadir saat datang dan pulang
12	Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan
13	Mampu melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan.
14	Memiliki keterampilan dalam mengadakan variasi proses belajar mengajar
15	Memiliki sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan semua guru, pegawai dan siswa
16	Memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas

4.3.1.4 Penyusunan Faktor Sukses Kritis

Faktor Sukses Kritis (*Critical Succes Factors*) adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem pembelajaran di madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Kedelapan faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Faktor Sukses Kritis

No	Faktor Sukses Kritis
1	Relevansi
2	Efisiensi
3	Efektivitas
4	Akuntabilitas
5	Kreatifitas
6	Ketanggapan
7	Produktifitas
8	Kemampuan Akademik

4.3.1.5 Perhitungan Nilai Dampak Proses Faktor Sukses Kritis Dan Jumlah Dampak

Nilai dampak proses faktor sukses kritis dihitung dari jumlah hubungan antara proses kunci dengan faktor kunci sukses. Skor yang digunakan adalah 1 sampai dengan 3. Responden dari penghitungan nilai dampak adalah guru dan staf tata usaha Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin yang berjumlah 20 orang kemudian penilaian diberikan oleh pimpinan Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Nilai dampak dihitung dengan rumus :

$$\text{Nilai Dampak} = \frac{\sum_{i=1}^n CFS_i}{n} \dots\dots\dots 4.3$$

Dimana :

CFS : Faktor Sukses Kritis

n : Jumlah Sampel

Sebagai contoh perhitungan pada jumlah dampak yang pertama, yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Dampak} &= \frac{\sum_{i=1}^n CFS_i}{n} \\ &= \frac{24}{20} = 1,2 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan nilai dampak secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 4.5 sebagai berikut:

		Faktor Sukses Kritis							
Proses Kunci		Relevansi	Efisiensi	Efektifitas	Akuntabilitas	Kreatifitas	Ketanggapan	Produktifitas	Kemampuan akadaemik
Nilai Dampak Proses Pada Faktor Sukses Kritis Rendah : 1 Sedang : 2 Tinggi : 3									
1	Guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan	1,2	1,5	1,5	2,5	1,1	1,2	2,8	1
2	Guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja	1,45	2,2	2,5	2,3	2,7	1,5	2,3	2,4
3	Melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya	2,05	2,6	1,4	2,9	1,5	2,1	1,8	2,7
4	Memiliki Kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa	1,5	1,7	1,8	2,6	2	2,8	2,2	2,6
5	Bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa)	2,6	1	1,3	1,4	1,7	1,5	1,9	2,7
6	Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan	2,05	2,7	2,8	2	2,5	2,4	2,3	2,5
7	Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa	1,65	2,3	2,3	2,6	1,3	2,3	2,2	2,7
8	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa	1,45	1,3	2,65	2,1	2,9	2,8	2,5	2,6
9	Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran.	2,7	1,2	1,75	1,85	1,4	1,9	1,1	2,8
10	Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan sekolah	1,25	1,4	2,65	2,2	2,5	1,9	1,7	1,85
11	Mengisi daftar hadir saat datang dan pulang	2	1,2	1,9	2,2	1,1	1,6	2,8	2,85
12	Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan	1,05	1,3	2	2,2	1,3	2	1,3	2,5
13	Mampu melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan.	1,8	1,9	2,65	2,7	2,9	2,4	1,6	2,8
14	Memiliki keterampilan dalam mengadakan variasi proses belajar mengajar	2,8	1,15	1,3	1,7	1,2	1,2	1,4	1,3
15	Memiliki sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan semua guru, pegawai dan siswa	2,3	1,25	1,3	1,47	1,3	2,4	1,3	1,2
16	Memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas	2,4	1,3	1,2	1,5	1,3	2,85	1,4	2,8
Total		30,3	26	31	34,2	28,7	32,9	30,6	37,3
Rata-rata		1,5	1,3	1,6	1,7	1,4	1,6	1,5	1,9

Gambar 4.5 Pemberian Nilai Pada Faktor Sukses Kritis

Sedangkan penghitungan jumlah dampak dihitung dengan rumus :

Jumlah Dampak : $CFS_1 + CFS_2 + CFS_3 \dots + CFS_n \dots \dots \dots 4.4$

Dimana :

CFS : Faktor Sukses Kritis

Sebagai contoh perhitungan pada jumlah dampak yang pertama, yaitu:

Jumlah Dampak = $CFS_1 + CFS_2 + CFS_3 + CFS_4 + CFS_5 + CFS_6 + CFS_7 + CFS_8$

Jumlah Dampak = $1,2 + 1,5 + 1,5 + 2,5 + 1,1 + 1,2 + 2,8 + 1 = 12,8$

Hasil perhitungan jumlah dampak secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Jumlah Dampak

No	Proses Kunci	Jumlah Dampak
1	Guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan	12,8
2	Guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja	17,35
3	Melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya	17,05
4	Memiliki Kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa	17,2
5	Bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa)	14,1
6	Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan	19,25
7	Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa	17,35
8	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa	18,3
9	Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran.	14,7
10	Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan sekolah	15,45
11	Mengisi daftar hadir saat datang dan pulang	15,65
12	Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan	13,65
13	Mampu melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan.	18,75
14	Memiliki keterampilan dalam mengadakan variasi proses belajar mengajar	12,05
15	Memiliki sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan semua guru, pegawai dan siswa	12,52
16	Memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas	14,75

4.3.1.6 Perhitungan Kesenjangan Kinerja Proses

Kesenjangan Kinerja Proses dihitung dari pengurangan 10 sebagai nilai proses sempurna dengan nilai kinerja proses. Perhitungan kesenjangan kinerja proses dihitung dengan rumus :

$$\text{Kesenjangan Kinerja Proses} = 10 - \text{Kinerja Proses} \dots\dots\dots 4.5$$

Berikut adalah contoh perhitungan pada kesenjangan kinerja proses yang pertama, yaitu :

$$\begin{aligned}\text{Kesenjangan Kinerja Proses} &= 10 - 5,5454 \\ &= 4,4546\end{aligned}$$

Hasil perhitungan keseluruhan dari kesenjangan kinerja proses Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Kesenjangan Kinerja Proses

Proses Kunci	Kinerja Proses	Kesenjangan Kinerja Proses
1	5,5454	4,4546
2	6,6103	3,3897
3	5,5714	4,4286
4	3,0779	6,9221
5	5,2077	4,7923
6	5,7272	4,2728
7	6,1948	3,8052
8	4,0909	5,9091
9	5,1298	4,8702
10	4,8701	5,1299
11	5,5974	4,4026
12	4,1168	5,8832
13	6,0129	3,9871
14	5,0259	4,9741
15	5,0519	4,9481
16	5,1038	4,8962

4.3.1.7 Perhitungan Kesenjangan Terbobot

Kesenjangan terbobot berfungsi untuk menentukan prioritas perbaikan yang akan dilakukan oleh Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Rumus kesenjangan terbobot adalah :

Kesenjangan Terbobot = Jumlah Dampak \times Kesenjangan Kinerja Proses4.6

Sebagai contoh perhitungan pada kesenjangan terbobot yang pertama, yaitu:

$$\begin{aligned}\text{kesenjangan terbobot} &= 12,8 \times 4,4546 \\ &= 57,01888\end{aligned}$$

Hasil perhitungan keseluruhan dari kesenjangan terbobot Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Kesenjangan Terbobot

Proses Kunci	Jumlah Dampak	Kesenjangan Kinerja Proses	Kesenjangan Terbobot
1	12,8	4,4546	57,01888
2	17,35	3,3897	58,8113
3	17,05	4,4286	75,50763
4	17,2	6,9221	119,0601
5	14,1	4,7923	67,57143
6	19,25	4,2728	82,2514
7	17,35	3,8052	66,02022
8	18,3	5,9091	108,1365
9	14,7	4,8702	71,59194
10	15,45	5,1299	79,25696
11	15,65	4,4026	68,90069
12	13,65	5,8832	80,30568
13	18,75	3,9871	74,75813
14	12,05	4,9741	59,93791
15	12,52	4,9481	61,95021
16	14,75	4,8962	72,21895

4.3.1.8 Penentuan Prioritas

Penentuan prioritas merupakan inti dari *Focused Quality*. Penentuannya diambil dari nilai Kesenjangan Terbobot dengan nilai terbesar. Hasil penentuan prioritas keseluruhan Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.11 Prioritas Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin

Proses Kunci	Kesenjangan Terbobot	Prioritas
1	57,01888	16
2	58,8113	15
3	75,50763	6
4	119,0601	1
5	67,57143	11
6	82,2514	3
7	66,02022	12
8	108,1365	2
9	71,59194	9
10	79,25696	5
11	68,90069	10
12	80,30568	4
13	74,75813	7
14	59,93791	14
15	61,95021	13
16	72,21895	8

Kunci Pemeringkatan Dampak Proses pada CFS 1 = Rendah 2 = Sedang 3 = Tinggi Kinerja Proses 1 = Tidak Baik 5 = Cukup Baik 9 = Baik		Faktor Sukses Kritis								Jumlah Dampak	Kinerja Proses	Kesenjangan Kinerja Proses	Kesenjangan Terbobot	Prioritas
		Relevansi	Efisiensi	Efektifitas	Akuntabilitas	Kreatifitas	Ketanggapan	Produktifitas	Kemampuan akadaemik					
Proses Kunci														
1		1,2	1,5	1,5	2,5	1,1	1,2	2,8	1	12,8	5,5454	4,4546	57,01888	16
2		1,45	2,2	2,5	2,3	2,7	1,5	2,3	2,4	17,4	6,6103	3,3897	58,98078	15
3		2,05	2,6	1,4	2,9	1,5	2,1	1,8	2,7	17,05	5,5714	4,4286	75,50763	6
4		1,5	1,7	1,8	2,6	2	2,8	2,2	2,6	17,2	3,0779	6,9221	119,0601	1
5		2,6	1	1,3	1,4	1,7	1,5	1,9	2,7	14,1	5,2077	4,7923	67,57143	11
6		2,05	2,7	2,8	2	2,5	2,4	2,3	2,5	19,25	5,7272	4,2728	82,2514	3
7		1,65	2,3	2,3	2,6	1,3	2,3	2,2	2,7	17,35	6,1948	3,8052	66,02022	12
8		1,45	1,3	2,65	2,1	2,9	2,8	2,5	2,6	18,3	4,0909	5,9091	108,1365	2
9		2,7	1,2	1,75	1,85	1,4	1,9	1,1	2,8	14,7	5,1298	4,8702	71,59194	9
10		1,25	1,4	2,65	2,2	2,5	1,9	1,7	1,85	15,45	4,8701	5,1299	79,25696	5
11		2	1,2	1,9	2,2	1,1	1,6	2,8	2,85	15,65	5,5974	4,4026	68,90069	10
12		1,05	1,3	2	2,2	1,3	2	1,3	2,5	13,65	4,1168	5,8832	80,30568	4
13		1,8	1,9	2,65	2,7	2,9	2,4	1,6	2,8	18,75	6,0129	3,9871	74,75813	7
14		2,8	1,15	1,3	1,7	1,2	1,2	1,4	1,3	12,05	5,0259	4,9741	59,93791	14
15		2,3	1,25	1,3	1,47	1,3	2,4	1,3	1,2	12,52	5,0519	4,9481	61,95021	13
16		2,4	1,3	1,2	1,5	1,3	2,85	1,4	2,8	14,7	5,1038	4,8962	71,97414	8
Total		30,3	26	31	34,2	28,7	32,9	30,6	37,3					
Rata-rata		1,5	1,3	1,6	1,7	1,4	1,6	1,5	1,9					

Gambar 4.6 Matiks Prioritas

Berikut adalah 5 nilai prioritas terbesar sampai ke nilai prioritas terkecil dan selanjutnya akan dilakukan perbaikan.

1. Memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa
2. Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa
3. Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan
4. Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan
5. Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan.

BAB V ANALISA

5.1 Analisa Demografi Responden

Adapun demografi dari siswa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis kelamin

Berdasarkan pengumpulan data pada tabel 4.1 yang telah dilakukan diketahui jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 80 orang dan jumlah responden wanita adalah 74 orang.

2. Kelas

Berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan diketahui bahwa responden kelas X sebanyak 42 orang, kelas XI sebanyak 64 orang, dan kelas XII sebanyak 48 orang

3. Domisili

Pada penghitungan data domisili didapat 112 siswa bertempat tinggal di Tembilahan Hulu dan 42 bertempat tinggal diluar Tembilahan Hulu. Hal ini disebabkan tidak tersedianya angkutan umum untuk siswa dari luar Tembilahan Hulu, sehingga minat untuk bersekolah di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin lebih rendah daripada siswa yang bertempat tinggal di Tembilahan Hulu.

5.2 Uji Validitas dan Reabilitas

Dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya diketahui bahwa cronbach's alpa bernilai 0.908 yang mana artinya adalah data telah valid dan reliabel karena nilainya sudah lebih besar dari standar reliabel yaitu 0.60. Untuk uji validitas dan reliabilitas terhadap data kuesioner sebanyak 30 responden, dengan tingkat validitas dapat diterima. Karena nilai-nilai pada *Corrected Item-Total Correlation* bernilai lebih besar dari 0,361 maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan reliabel.

5.3 Atribut Jasa

Atribut jasa didapatkan dari pengamatan peneliti dan masukan dari kepala sekolah melalui penyebaran kuisioner yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Berikut adalah atribut jasa dari Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin yang selanjutnya akan dijadikan proses kunci di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

Tabel 5.1 Atribut Jasa

No	Variabel Penelitian
1	Guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan
2	Guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja
3	Melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya
4	Memiliki Kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa
5	Bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa)
6	Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan
7	Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa
8	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa
9	Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran.
10	Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan sekolah
11	Mengisi daftar hadir saat datang dan pulang
12	Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan
13	Mampu melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan.
14	Memiliki keterampilan dalam mengadakan variasi proses belajar mengajar
15	Memiliki sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan semua guru, pegawai dan siswa
16	Memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas

5.3.1 Derajat Kepentingan

Pengolahan data derajat kepentingan yang sudah terkumpul selanjutnya disusun berdasarkan urutan tingkat kepentingan yang benar-benar dianggap penting oleh siswa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Adapun rata-rata derajat kepentingan relatif adalah 6,394. Nilai kepentingan relatif atribut jasa dapat dijadikan acuan dan juga dapat memberikan gambaran informasi atribut jasa mana yang perlu dikembangkan oleh Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

5.3.2 Kinerja Proses Atribut Jasa

Kinerja proses atribut jasa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dipandang dari sisi siswa adalah untuk menentukan besarnya nilai kesenjangan kinerja proses Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Atribut jasa yang dianggap tidak puas pelayanannya diberi nilai 1, atribut jasa cukup puas diberi nilai 5 dan atribut jasa yang puas pelayanannya diberi nilai 9. Hasil pengolahan data kinerja proses yang dihasilkan dapat digunakan untuk menilai kinerja di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Adapun rata-rata nilai kinerja proses adalah 5,1834, artinya kinerja pelayanan Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin berada pada posisi cukup baik.

Namun bila melihat data harapan siswa, Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin harus meningkatkan kinerja sekolah agar dapat memenuhi harapan siswa dan Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin harus memperbaiki dan berusaha mengetahui apa yang di harapkan siswa dari pelayanan dan jasa yang diberikan oleh guru dan staf tata usaha, jika tidak dilaksanakan maka akan berdampak pada kekecewaan siswa yang sangat sulit untuk dihindari oleh Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

5.4 Analisa Data *Focused Quality*

5.4.1 Proses Kunci

Proses kunci adalah proses yang menjadi kunci dari kesuksesan sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Komponen-komponen yang menjadi kunci kesuksesan sistem pembelajaran adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.

5.4.2 Penyusunan Faktor Sukses Kritis

Faktor Sukses Kritis (*Critical Succes Factors*) adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Pada penelitian ini ada delapan faktor sukses kritis dan hasil dari kedelapan faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Relevansi

Rata – rata relevansi guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah 1,5. Dari nilai yang didapat relevansi guru dan staf tata usaha masih rendah sehingga perlu ditingkatkan agar kegiatan yang dibutuhkan dan pencapaian di masa depan dapat terlaksana dengan baik.

2. Efisiensi

Rata – rata efisiensi guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah 1,3. Guru dan staf tata usaha harus mengetahui bahwa tujuan-tujuan yang benar telah ditentukan dan berusaha untuk mencari cara-cara yang paling baik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

3. Efektifitas

Rata – rata efektifitas guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah 1,6. Dari hasil yang diperoleh nilai efektifitas faktor sukses kritis guru dan staf tata usaha rendah, sehingga berdampak pada pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan

4. Akuntabilitas

Rata – rata akuntabilitas guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah 1,7. Akuntabilitas sangat diperlukan oleh guru dan staf tata usaha, hasil yang didapat pada penelitian ini, akuntabilitas rendah sehingga perlu ditingkatkan agar sikap tanggung jawab guru dan staf tata usaha menjadi lebih baik lagi.

5. Kreatifitas

Rata – rata kreatifitas guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah 1,4. Dalam proses belajar – mengajar, kreatifitas guru sangat dibutuhkan. Dari hasil yang didapat terlihat kreatifitas guru masih rendah, sehingga perlu ditingkatkan.

6. Ketanggapan

Rata – rata ketanggapan guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah 1,6. Apabila daya tanggap dalam menghadapi keluhan siswa sudah baik, maka akan timbul rasa nyaman bagi para siswa. Namun hasil dari faktor sukses kritis di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin masih rendah, sehingga perlu ditingkatkan.

7. Produktifitas

Rata – rata produktifitas guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah 1,5. Dilihat dari hasil perhitungan faktor sukses kritis produktifitas masih rendah, maka guru dan staf tata usaha madrasah aliyah sabilal muhtadin harus menumbuhkan sikap mental yang kuat agar mutu dari proses pembelajaran menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

8. Kemampuan akademik

Rata – rata produktifitas guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah 1,8. Pada faktor sukses kritis kemampuan akademik nilai yang didapat mendekati nilai sedang. Namun harus lebih ditingkatkan agar kemampuan akademik guru dan staf tata usaha menjadi lebih baik lagi.

5.4.3 Analisa Nilai Dampak Proses Faktor Sukses Kritis

Nilai dampak proses faktor sukses kritis dihitung dari jumlah hubungan antara proses kunci dengan faktor kunci sukses. Semakin besar nilai dampak proses berarti semakin berpengaruh besar pada pencapaian faktor sukses kritis. Berikut data hasil perhitungan hubungan antara proses kunci dengan faktor sukses kritis :

1. Hubungan terbesar dengan proses kunci guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan adalah produktifitas dengan skor 2,8. Sedangkan hubungan terkecil adalah kemampuan akademik dengan skor 1.
2. Hubungan terbesar dengan proses kunci guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja adalah kreatifitas dengan skor 2,7. Sedangkan hubungan terkecil adalah relevansi dengan skor 1,45
3. Hubungan terbesar dengan proses kunci melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya adalah akuntabilitas dengan skor 2,9. Sedangkan hubungan terkecil adalah efektifitas dengan skor 1,4
4. Hubungan terbesar dengan proses kunci memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa adalah ketanggapan dengan skor 2,8. Sedangkan hubungan terkecil adalah relevansi dengan skor 1,5
5. Hubungan terbesar dengan proses kunci bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik (siswa) adalah kemampuan akademik. Sedangkan hubungan terkecil adalah efisiensi dengan skor 1
6. Hubungan terbesar dengan proses kunci menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan adalah efektifitas dengan skor 2,8. Sedangkan hubungan terkecil adalah akuntabilitas dengan skor 2
7. Hubungan terbesar dengan proses kunci membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar dan menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan siswa adalah kemampuan akademik dengan skor 2,7. Sedangkan hubungan terkecil adalah kreatifitas dengan skor 1,3
8. Hubungan terbesar dengan proses kunci pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa adalah kreatifitas dengan skor 2,9. Sedangkan hubungan terkecil adalah efisiensi dengan skor 1,3
9. Hubungan terbesar dengan proses kunci melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran adalah kemampuan akademik dengan skor 2,8. Sedangkan hubungan terkecil adalah produktifitas dengan skor 1,1

10. Hubungan terbesar dengan proses kunci memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan sekolah adalah efektifitas dengan skor 2,65. Sedangkan hubungan terkecil adalah relevansi dengan skor 1,3
11. Hubungan terbesar dengan proses kunci mengisi daftar hadir saat datang dan pulang adalah kemampuan akademik dengan skor 2,85. Sedangkan hubungan terkecil adalah kreatifitas dengan skor 1,1
12. Hubungan terbesar proses kunci penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan adalah kemampuan akademik dengan skor 2,5. Sedangkan hubungan terkecil adalah relevansi dengan skor 1,05
13. Hubungan terbesar dengan proses kunci mampu melakukan pembaharuan dan melaksanakan tugas yang diberikan adalah kreatifitas dengan skor 2,9. Sedangkan hubungan terkecil adalah produktifitas dengan skor 1,6
14. Hubungan terbesar dengan proses kunci memiliki keterampilan dalam mengadakan variasi proses belajar mengajar adalah relevansi dengan skor 2,8. Sedangkan hubungan terkecil adalah efisiensi dengan skor 1,15
15. Hubungan terbesar dengan proses kunci memiliki sikap keterbukaan dan keakraban terhadap pimpinan dan semua guru, pegawai dan siswa adalah ketanggapan dengan skor 2,4. Sedangkan hubungan terkecil adalah kemampuan akademik dengan skor 1,2
16. Hubungan terbesar dengan proses kunci memiliki kepribadian yang kuat, jujur, percaya diri dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas adalah ketanggapan dengan skor 2,85. Sedangkan hubungan terkecil adalah efektifitas dengan skor 1,2

5.4.3.1 Analisa Jumlah Dampak

Hasil perhitungan jumlah dampak dapat dilihat pada tabel 4.8 Diketahui bahwa jumlah dampak terbesar adalah menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan dengan skor 19,25. Dari hasil tersebut Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin harus mengadakan evaluasi terhadap guru dan staf tata usaha karena guru adalah orang yang menyajikan dan menyampaikan materi pelajaran yang tepat dan guru juga harus menguasai ilmu mendidik. Tanpa

ilmu mendidik, pembelajaran tidak akan bermakna dan dengan adanya evaluasi di jajaran staf tata usaha maka masalah dalam pengurusan dan pelaksanaan administrasi sekolah dapat berjalan sesuai dengan rencana. Sedangkan dampak terkecil adalah memiliki visi dan memahami misi sekolah yang di emban dengan skor 12,05.

5.4.3.2 Analisa Kinerja Proses

Hasil perhitungan kinerja proses dapat dilihat pada tabel 4.5 Diketahui bahwa kinerja proses terbesar adalah guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja dengan skor 6,6103. Artinya guru dan staf tata usaha sudah memberi waktu yang lebih banyak untuk siswa dan tidak hanya di waktu jam mengajar.

Sedangkan kinerja proses terkecil adalah memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa dengan skor 3,0779. Maka guru dan staf tata usaha harus meningkatkan kemampuan dalam menyiapkan diri dan memberikan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa sehingga masalah atau keluhan yang dihadapi siswa dapat cepat terselesaikan.

5.4.3.3 Analisa Kesenjangan Kinerja Proses

Kesenjangan Kinerja Proses dihitung dari pengurangan 10 sebagai nilai proses sempurna dengan nilai kinerja proses. Hasil perhitungan kesenjangan kinerja proses dapat dilihat pada tabel 4.9 Diketahui bahwa kesenjangan kinerja proses terbesar adalah memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa dengan skor 6,9221. Sedangkan kesenjangan kinerja proses terkecil adalah guru dan staf tata usaha meningkatkan jadwal kehadiran diluar jam kerja dengan skor 3,3897.

5.4.3.4 Analisa Kesenjangan Terbobot

Kesenjangan terbobot berfungsi untuk menentukan prioritas pebaikan yang akan dilakukan oleh Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin. Hasil perhitungan kesenjangan terbobot dapat dilihat pada tabel 4.3.6 Diketahui bahwa kesenjangan terbobot terbesar adalah memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa dengan skor 119,0601. Sedangkan kesenjangan terbobot terkecil adalah guru dan staf tata usaha memenuhi jumlah absensi dalam suatu periode waktu yang sudah ditentukan dengan skor 57,0188

5.4.3.5 Penentuan Prioritas

Penentuan prioritas merupakan inti dari *Focused Quality*. Penentuannya diambil dari nilai Kesenjangan Terbobot dengan nilai terbesar. Penentuan prioritas merupakan inti dari analisis *focused quality*. Cara untuk menentukan prioritas adalah mengurutkan nilai kesenjangan terbobot yang terbesar menuju nilai yang terkecil. Berikut adalah 5 nilai prioritas terbesar sampai ke nilai prioritas terkecil dan selanjutnya akan dilakukan perbaikan.

1. Memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa
2. Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa
3. Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan
4. Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan
5. Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan.

5.5 Usulan Dalam Meningkatkan Kualitas Sistem Pembelajaran

Untuk menentukan tercapai tidaknya tujuan pembelajaran, perlu dilakukan usaha atau tindakan penilaian/evaluasi. Setelah dilakukan evaluasi dilanjutkan dengan perbaikan. Dalam kasus ini terdapat 5 prioritas yang akan dilakukan perbaikan. Strategi perbaikan di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut :

Tabel 5.2 Strategi perbaikan di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin

No	Prioritas Perbaikan	Strategi Perbaikan
1	Memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan dalam memberikan motivasi kepada siswa 2. Bekerja sama dengan wali kelas dalam rangka mengatasi masalah-masalah yang dihadapi anak didik tentang kesulitan belajar
2	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan kotak saran disekolah 2. Memberikan kemudahan akses komunikasi
3	Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan metode yang bervariasi dalam proses belajar mengajar. 2. Mengadakan evaluasi dalam melaksanakan tugas secara berkala
4	Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengadakan penilaian secara terus menerus terhadap pelaksanaan pengajaran. 2. Menggunakan alat evaluasi untuk menemukan kelemahan-kelemahan, kebutuhan-kebutuhan dan minat para siswa secara individual
5	Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru senior harus membantu guru baru dalam berinteraksi dengan pimpinan, sesama guru, dan siswa 2. Mengadakan liburan bersama dengan siswa, guru dan staf tata usaha.

Strategi perbaikan pertama pada prioritas utama Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dalam memperbaiki sistem pembelajarannya adalah memiliki kemampuan dalam memberikan motivasi kepada siswa. Dalam kegiatan belajar, motivasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan daya penggerak di dalam diri siswa yang menimbulkan dan memberikan arah kegiatan belajar, sehingga tujuan dapat tercapai. Motivasi sangat diperlukan di dalam kegiatan belajar, sebab seseorang yang tidak mempunyai motivasi dalam belajar, tidak mungkin melakukan aktivitas belajar. Berikut adalah strategi yang dapat dikembangkan oleh guru dalam upaya untuk menumbuhkan dan membangkitkan motivasi belajar siswa dalam proses pembelajaran :

1. Menjelaskan tujuan pembelajaran ke siswa
2. Permainan
3. Memberi hadiah
4. Memberi pujian
5. Memberikan angka
6. Humor atau memberikan cerita-cerita lucu
7. Membantu kesulitan belajar siswa secara individual atau kelompok
8. Menerapkan metode yang bervariasi

Strategi perbaikan yang kedua dalam prioritas utama adalah bekerja sama dengan wali kelas dalam rangka mengatasi masalah-masalah yang dihadapi anak didik tentang kesulitan belajar. Guru harus berupaya menjalin kerjasama yang baik dengan wali kelas agar guru dapat berkomunikasi dan memberi solusi dengan tepat untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi anak didik tentang kesulitan belajar.

Strategi perbaikan pertama dalam prioritas kedua Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dalam memperbaiki sistem pembelajarannya adalah pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa. Untuk itu diharapkan Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin menyediakan kotak saran yang ditempatkan di kelas sehingga mempermudah siswa dalam menyampaikan kesulitan yang dihadapi selama proses belajar mengajar. Untuk dapat mengetahui keluhan atau kesulitan yang dihadapi siswa dengan cepat dan tepat, hendaknya

Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin mengevaluasi saran dari siswa secara berkala, misalnya setiap bulan pimpinan Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin mengevaluasi kesulitan atau keluhan siswa pada rapat guru mata pelajaran dengan wali kelas.

Strategi perbaikan yang kedua dalam prioritas kedua Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dalam memperbaiki sistem pembelajarannya adalah memberikan kemudahan akses komunikasi. Hal ini terkendala dengan tidak adanya guru yang bersangkutan disekolah, maka sebaiknya guru harus mempermudah akses komunikasi kepada siswa seperti menghubungi guru dengan layanan sms selama jam kerja agar guru dan staf tata usaha dapat mengetahui keluhan-keluhan yang dialami oleh siswa dan dapat memotivasi mereka dengan metode yang sesuai dengan permasalahan atau keluhan yang dihadapi.

Strategi perbaikan pertama pada prioritas ketiga Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dalam memperbaiki sistem pembelajarannya adalah menggunakan metode yang bervariasi dalam proses belajar mengajar. Penggunaan metode yang monoton dalam membelajarkan akan menyebabkan siswa cepat jenuh. Dalam membelajarkan, guru sebaiknya terlebih dahulu mengetahui siswa yang dihadapi dengan terlebih dahulu mengetahui tipe masing-masing siswa untuk mempermudah guru dalam menyusun strategi atau metode pembelajaran yang tepat dan efektif. Beberapa metode yang dapat diterapkan dalam proses pembelajaran, antara lain sebagai berikut :

1. Metode diskusi

Metode diskusi adalah suatu cara penyampaian pelajaran di mana guru bersama-sama siswa mencari jalan pemecahan atas persoalan yang dihadapi.

2. Metode praktek lapangan

Metode praktek lapangan bertujuan untuk melatih dan meningkatkan kemampuan peserta didik dalam mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperolehnya.

3. Metode eksperimen

Metode eksperimen adalah suatu cara pengelolaan pembelajaran di mana siswa melakukan aktivitas percobaan dengan mengalami dan membuktikan sendiri sesuatu yang dipelajarinya.

4. Metode permainan (*games*)

Karakteristik permainan adalah menciptakan suasana belajar yang menyenangkan serta serius tapi santai. Permainan digunakan untuk penciptaan suasana belajar dari pasif ke aktif.

Strategi perbaikan kedua pada prioritas ketiga Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dalam memperbaiki sistem pembelajarannya adalah mengadakan evaluasi dalam melaksanakan tugas secara berkala. Evaluasi merupakan aspek yang penting, yang berguna untuk mengukur dan menilai seberapa jauh tingkat keberhasilan guru dalam membelajarkan siswa. Untuk mengukur dan menilai seberapa jauh tingkat keberhasilan guru dapat dilakukan dengan penyebaran koesioner yang dibagikan kepada siswa secara berkala, dari koesioner tersebut maka akan terlihat berhasil tidaknya proses belajar mengajar.

Strategi perbaikan pertama pada prioritas keempat Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dalam memperbaiki sistem pembelajarannya adalah mengadakan penilaian secara terus menerus terhadap pelaksanaan pengajaran. Hal ini dapat dilakukan dengan cara guru melakukan penilaian tingkah laku anak didik sehari-hari di sekolah dengan menilai kerajinan, kelakuan, dan kedisiplinan anak didik serta mengetahui kehadiran anak didik setiap hari dan mengetahui masalah-masalah yang dihadapi anak didik.

Strategi perbaikan kedua pada prioritas keempat Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dalam memperbaiki sistem pembelajarannya adalah Menggunakan alat evaluasi untuk menemukan kelemahan-kelemahan, kebutuhan-kebutuhan dan minat para siswa secara individual. Untuk mengetahui kelemahan dan kebutuhan serta minat siswa dapat menggunakan koesioner namun didalam koesioner ini yang menjadi respondennya adalah siswa

Strategi perbaikan pertama pada prioritas kelima Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dalam memperbaiki sistem pembelajarannya adalah guru senior harus membantu guru baru dalam berinteraksi dengan pimpinan, sesama guru, dan siswa. Berhasil tidaknya sekolah membawa misinya akan banyak bergantung kepada semua yang terlibat didalamnya. Dengan kata lain, membina hubungan yang baik dan harmonis di antara sesama sangat diperlukan agar sistem pembelajaran berhasil dengan baik.

Strategi pebaikan kedua pada prioritas kelima Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dalam memperbaiki sistem pembelajarannya adalah mengadakan liburan bersama dengan siswa, guru dan staf tata usaha. Menjaga keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik tidak hanya dilakukan didalam lingkungan sekolah saja, maka dari itu perlu ditingkatkannya suasana yang harmonis di luar jam sekolah dengan mengadakan liburan bersama dengan siswa, guru dan staf tata usaha.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisa hasil pengolahan data pada bab sebelumnya menggunakan metode *Focused Quality*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari penelitian yang dilakukan didapat 16 proses kunci untuk meningkatkan kualitas sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin berdasarkan 8 dimensi kerja yaitu *Quantity Work, Quality Of Works, Job Knowledge, Creativeness, Cooperation, Dependability, Initiative, Personal Qualities*. Penerapan *Focused Quality* dalam upaya meningkatkan kualitas sistem pembelajaran di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dimungkinkan karena dari hasil penelitian ini dapat mengukur kinerja guru dan staf tata usaha serta mengetahui harapan siswa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.
2. Pada penelitian ini kinerja guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin masih belum maksimal. Hal ini didasarkan pada penilaian kinerja proses terhadap guru dan staf tata usaha yang nilai rata-ratanya adalah 5,1834 sedangkan nilai rata-rata harapan siswa Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin dengan nilai 6,3944. Walaupun kinerja guru dan staf tata usaha masih lebih rendah dari harapan siswa, akan tetapi masih dapat ditingkatkan lagi pada tahun ajaran yang akan datang.
3. Harapan siswa terhadap kinerja guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah dengan melihat 5 nilai prioritas terbesar sampai ke nilai prioritas terkecil. Berikut adalah harapan siswa terhadap kinerja guru dan staf tata usaha di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin :
 1. Memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa
 2. Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa

3. Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan
 4. Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan
 5. Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan.
4. Perbaikan sistem pembelajaran Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin adalah dengan mengikuti urutan prioritas hasil analisis *Focused Quality*. Urutan prioritas 5 prioritas serta strategi perbaikan dari 16 proses kunci, adalah sebagai berikut:
1. Memiliki kesiapan dan pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan siswa, strategi perbaikannya adalah
 - a. Memiliki kemampuan dalam memberikan motivasi kepada siswa
 - b. Bekerja sama dengan wali kelas dalam rangka mengatasi masalah-masalah yang dihadapi anak didik tentang kesulitan belajar
 2. Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi siswa, strategi perbaikannya adalah
 - a. Menyediakan kotak saran disekolah
 - b. Memberikan kemudahan akses komunikasi
 3. Menguasai dan terampil dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan, strategi perbaikannya adalah :
 - a. Menggunakan metode yang bervariasi dalam proses belajar mengajar.
 - b. Mengadakan evaluasi dalam melaksanakan tugas secara berkala
 4. Penyusunan dan pengelolaan administrasi sekolah meliputi kurikulum dan kesiswaan, strategi perbaikannya adalah :
 - a. Mengadakan penilaian secara terus menerus terhadap pelaksanaan pengajaran.

- b. Menggunakan alat evaluasi untuk menemukan kelemahan-kelemahan, kebutuhan-kebutuhan dan minat para siswa secara individual
- 5. Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik didalam lingkungan.
 - a. Guru senior harus membantu guru baru dalam berinteraksi dengan pimpinan, sesama guru, dan siswa
 - b. Mengadakan liburan bersama dengan siswa, guru dan staf tata usaha.

6.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin sebaiknya menggunakan konsep *Focused Quality* untuk meningkatkan kualitas sistem pembelajaran yang ada di Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin.
2. Untuk mengetahui harapan siswa, Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin hendaknya meningkatkan kinerja guru dan staf tata usaha.
3. Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin sebaiknya memperhatikan kualitas pelayanan terhadap keluhan siswa dalam proses belajar mengajar.
4. Perbaikan sistem pembelajaran Madrasah Aliyah Sabilal Muhtadin sebaiknya mengikuti 5 urutan prioritas serta strategi perbaikan dari 16 proses kunci.
5. Hendaknya dipenelitian selanjutnya peneliti menggunakan data lebih lengkap lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Brelín, H.K., Davenport, K.S., Jennings, L.P., dan Murphy, P.F. 2009. *Focused Quality, Meningkatkan Mutu Produk Dengan Hasil Nyata*. Terjemahan Edi Nugroho. Jakarta:PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Djunaidi, Much “*Evaluasi Kualitas Kinerja Proses Belajar Mengajar Dengan Metode Focused Quality*”. April 2007. (Online) Available : <http://evaluasi-Kinerja-pembelajaran-kualias>, diakses 6 april. 2013
- Erna Febriyanti “*Evaluasi kualitas kinerja proses belajar mengajar dengan metode Focused Quality*”. Desember 2012. (Online) Available : <http://Kinerja-pembelajaran-kualias-pembelajaran>, diakses 12 april. 2013.
- Gaspers. 2002 *Analisis Mutu Jasa Ditinjau Dari Sisi Konsumen*. Jakarta. Gramedia.
- Kotler Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Marwansyah. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Alfabeta.
- Nurmianto eko., Nurhadi Siswanto “*Perancangan Penilaian Kinerja Karyawan Berdasarkan Kompetensi Spencer Dengan Metode Analytical Hierarchy Process,*” Jurnal Teknik Industri. Vol. 8, halaman 40-53, 2006.
- Rohman Muhammad. 2012. *Manajemen pendidikan*. Jakarta. PT. Prestasi. Pustakaraya.
- Sumargono “*Implementasi Evaluasi Kualitas Kinerja Pembelajaran Dengan Metode Focused Quality Untuk Meningkatkan Daya Saing*”. Sept. 2009. (Online) Available : <http://Kinerja-pembelajaran-kualias>, diakses 12 April. 2013
- Sutikno Sobry. 2013. *Belajar dan Pembelajaran*. Lombok. Holistica.
- Priatno Duwi. 2012. *Belajar Praktis Analisis Parametrik Dan Non Parametrik Dengan SPSS*. Yogyakarta. Gava media.
- Yamit Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonosia.